接客大繁盛

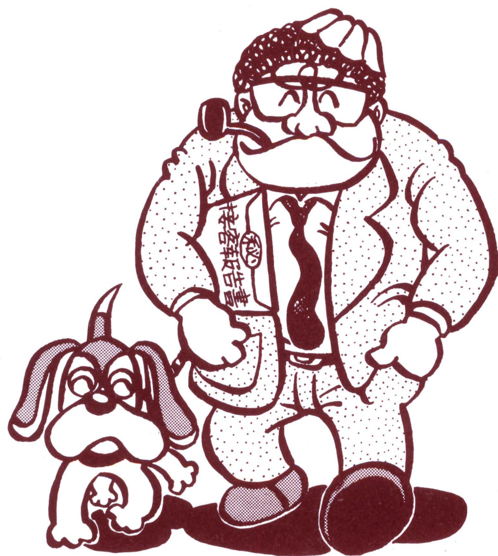
まんが・ゲーム場管理者のためのサービス・マニュアル五十章



接客探偵
シャーロック・ゲームズ氏報告

接客大繁盛

まんが・ゲーム場管理者のためのサービス・マニュアル五十章



接客探偵
シャーロック・ゲームズ氏報告

接客大繁盛

まんが・ゲーム場管理者のためのサービス・マニュアル五十章



接客探偵、ゲーム場のサービスを探る



私は、接客探偵“シャーロック・ゲームズ”。
接客を専門とするプロの探偵である。
ところで、長年の経験から、ゲーム場とは
「こころの満足」を提供する快い遊び場所であらねばならないと、
私は、つねづね感じている。
それは、ゲーム場が遊びの結果に見返りを求める場所でなく、
客が、精神的な充足や日常生活からの解放感を味わいたいと訪れる場所であるからだ。
そんなわけで、機械と一緒になって、従業員が
いかに客の立場になり、その気持ちを満たしていただけるようもてなすかは、
ゲーム場がゲーム場であり続けるかぎり、永遠のテーマだと考える。
ただ、残念ながら、このテーマは難解で、統一的なマニュアルもない。
そこで、私はこう考えた。
一流の接客探偵の腕をふるって、ゲーム場サービスの基本を探りまくり、
そして、それを全国のゲーム場に伝授しようと……。

接客大繁盛

目次







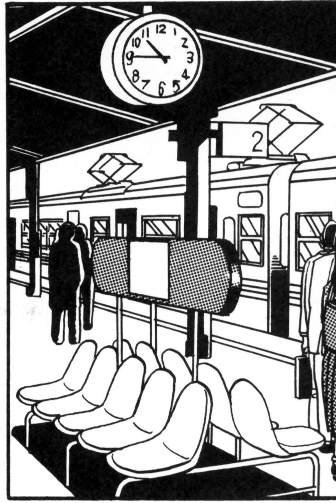
「ようこそ」「いらっしゃいませ」の気持で動く——お客さまを迎える

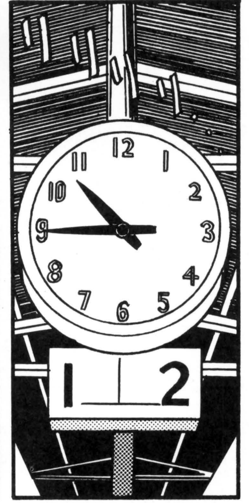


第1章：ゴミは皆無、故障は皆無で1日スタート




まずい
まずいっ
こりゃ
遅れたナァ



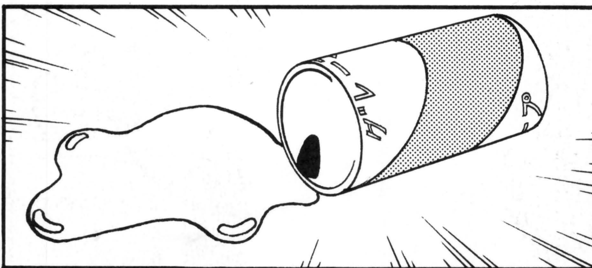


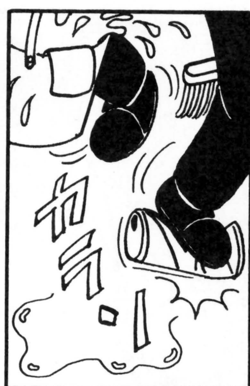

おはよう
アッちゃん
遅かったわ
ネェ・・・
さっき
お客さんが
来たけど
文句言って
帰っちゃっ
たヨ!
ムセンター・ピッピ

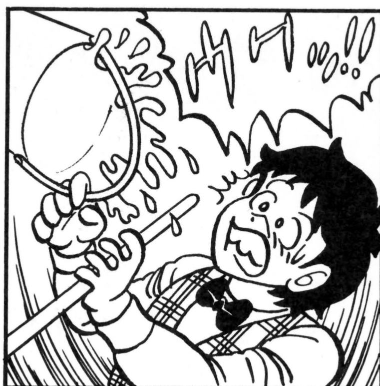

昨夜は
飲み過ぎた
なァ~~
ともかく
掃除だけして
何とかカッコ
つけなくちゃ


ゲームセンター
ピッピ
AM10:30~PM11:00
まいった
なァ~~
また社長
に言いつけ
られるなァ
ハァハァハァ


ムッ!
遅番の
ヤツラ
め・・・
少しは
かたづけて
帰ればいい
のに!!
ヨロヨロ
TAITO








ウ〜〜ン
イテテテッ
着がえたばかりなのについてない


ちっくしょ〜〜っ


こりゃダメだ!せっかく仕事をサボって一勝負と思ったのに・・・

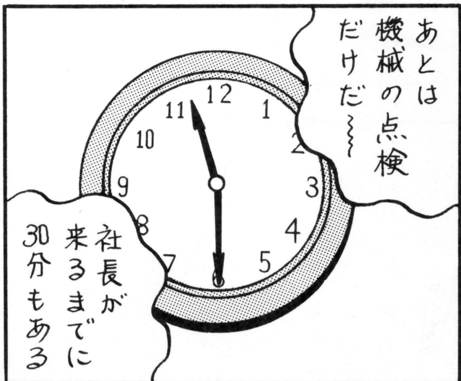

確か隣の喫茶店にもあったよナ行こ行こ!


あっお客さん!
帰っちゃった・・・・・


ササッ


セッセ。


フ〜〜ッやっと終ったァ・・・・


あとは機械の点検だけだ〜〜
社長が来るまでに30分もある


オヤッもう客が入り始めたナ
いらっしゃいませ!













ゲームズ探偵の接客報告書

●一度決めた開店時間に店を開けなければ客の信用を確実に失う。

●清掃・点検はサービス以前の問題。店を開ける前にすべて済ませること。

●コインづまりは、定期的なコイン通し、毎日の集金などで発見する。

●メダルゲームは一枚一枚メダルを入れて毎朝チェックする。

※　※

清掃・点検は、閉店後にすべて済ませるのが原則だが、終電時間の制約もある。そうした場合には、必ずしなければならない灰皿とゴミの後始末以外は、開店前にするよう余裕を持った出勤時間を設定してあるはず。その時間に遅れ、前日の状態のままで店を開けるのでは、接客も落第である。

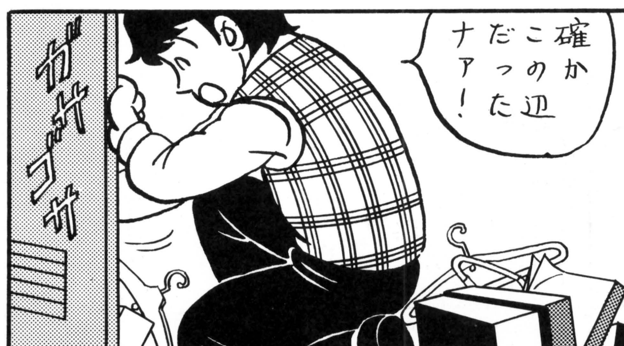
機械のコインやメダルづまりに対しては何の苦情もいわない客が多い。そのため、早期発見が大切。レバーやボタンの異常、コンパネのぐらつきは、テーブルを拭く度にちょっと触って点検する。機械に故障があると、客は機械から離れるのではなく、店から離れると思わねばならない。

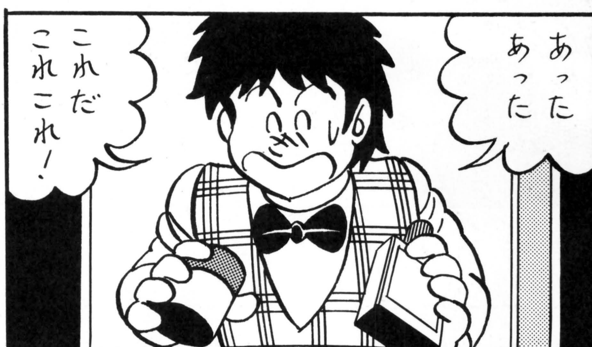
なお、閉店の三十分も前から店内掃除など始めるのはタブー。「あとちょっと」という客の心理を利用し、この好機に売上げを伸ばそうというくらいの気持ちが必要。

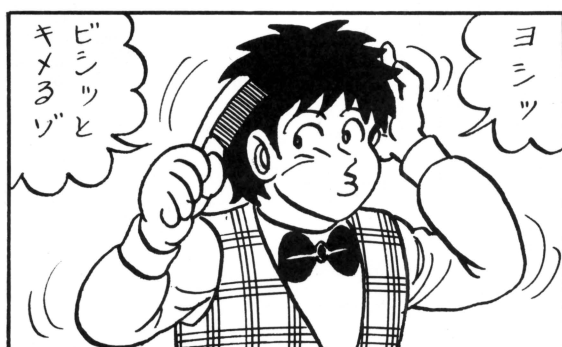
第2章：清潔な身だしなみで個性をピカリ





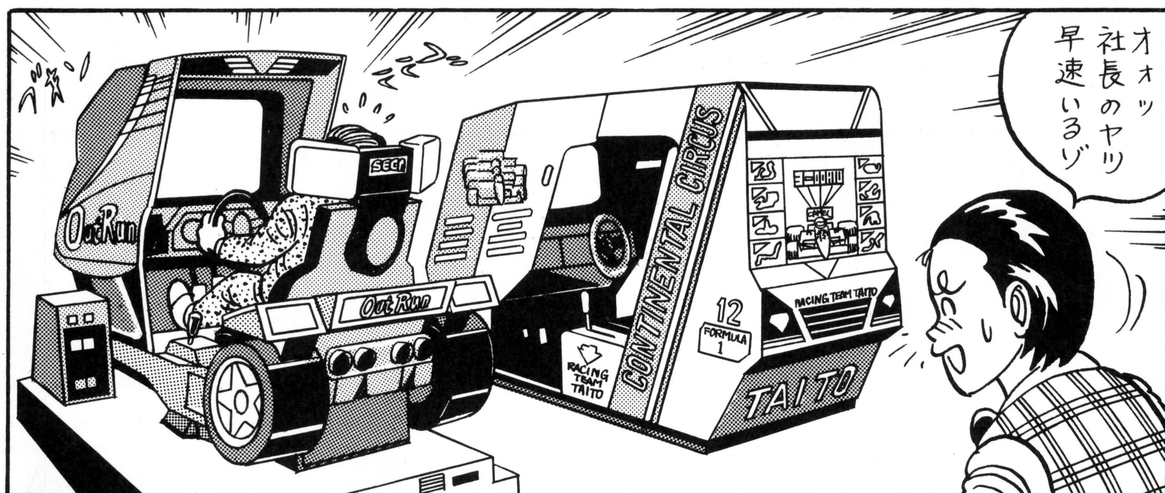











オォッ社長のヤツ早速いるゾ
OutRun
SEGA
CONTINENTAL CIRCUS
RACING TEAM TAITO
12
FORMULA 1
TAITO


ヘッピリ腰で体感ゲーム！社長も無理しちゃって


そうだっいっちょうゲームを教えてやろう
ゲームの天才と言われる俺だからナ！


社長！私でよろしければゲームをお教えしましょう!!
ソ

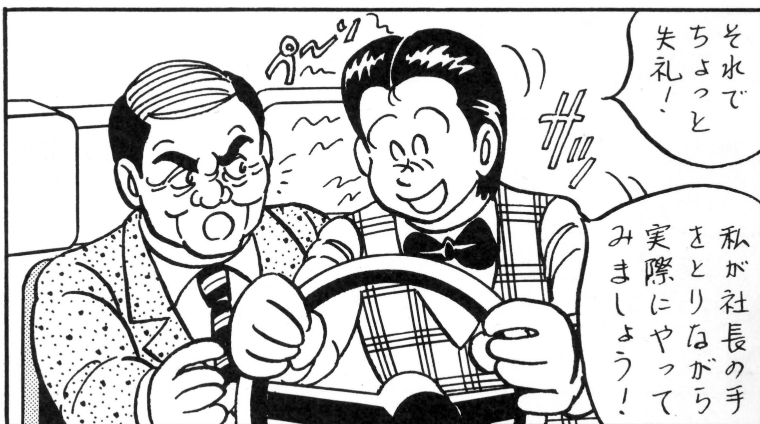

キミはアッちゃんだネ!?進んでインストラクトを試みるとは感心感心！


ハイッ社長のためならワタクシ
この身を投げうってお教え致します！


社長っまずこのゲームのポイントは


フムフム ところで キミ・・・・
今日のヘアー スタイルは いつもと違うネェ・・・
ベタベタ していて 変だなァ・・


ハイッ オールバック でキメました！
テカテカ
気に入られた ナ!!


それで ちょっと 失礼！
プ～～
私が社長の手 をとりながら 実際にやって みましょう！


なっ何だ このキョー レツな臭い は!?
プゥ～ッ


ダメだ 我慢できん ワシは臭い に弱いんだ ・・・・・
アッちゃん もういいっ キミは他の 仕事をしな さい！


社長！ 次が肝心 なんです ここの コーナー がっ

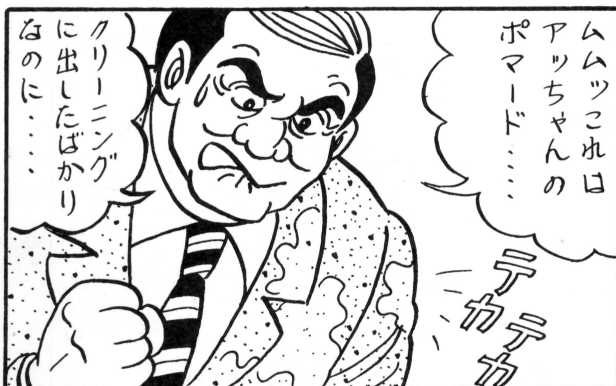

ドドド


ウワッ！ しっ失礼!!
ガタガタ ドンッ













ゲームズ探偵の接客報告書



●身だしなみは、人に不快感を与えず、清潔感あふれることが基本。

●私服の場合は、誰が従業員なのか、客が一目でわかるようにバッチなど付ける。

※　※

ゲーム場の従業員は、一般のビジネスマンやOLのように「派手なものはダメ」「ネクタイ着用でなければならない」というわけではない。たとえば、ローカルな商店街にある地域密着型のロケの場合、変にキッチリした格好では、客とのコミュニケーションが図りにくいし、また特に女性の場合には自分の魅力を引き出すちょっとした工夫をすることにより、客から好感をもたれることが多い。

但し、制服がきまっている場合、それを着用するのは当然。制服で多いのは、チェックや黒のベストに蝶ネクタイだが、店名や統一キャラクター入りジャンパー、統一カーボーイハット（あるいはベレー帽）着用だけを義務づけているケースもある。

私服で勤務するロケの場合では、やや大き目の統一バッチを胸につけると、誰の目にも従業員ということがはっきりして良い。要は、初めての客にも、店内の従業員と客の区別がはっきりわかるようにすること。そうでないロケだと、客はなんとなく落ち着かない。



みだしなみのポイント

ヘアスタイルは清潔な雰囲気で。長い髪はちょっとまとめて活発な感じに。

濃い化粧は不快なもの。個性をひき立たせる薄化粧を心掛けましょう。

清潔なヘアスタイルですか。

きちんとプレスされていますか。

キョーレツな香水をつけていませんか。

フケは出ていませんか。

口臭はしませんか。

ひげは毎日そっていますか。

マニュキアがどぎつくありませんか。

鼻毛は伸びていませんか。

スカート丈は長すぎても短かすぎてもいけません。

多少のおしゃれはOKですが、色気ムンムンはダメですよ。

えりや袖口はきれいですか。

ヒールは3㎝以内が標準。デザインの派手なものはやめましょう。

爪は伸びて汚れていませんか。

折り目はキチンとしていますか。

靴は汚れていませんか（意外に目につきます）。

バッチは便利、活用しましょう。



店名バッチ



ネームバッチ



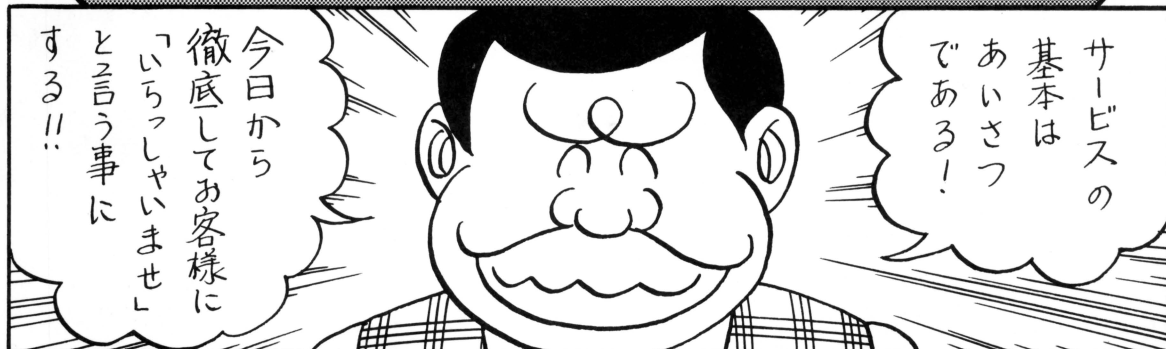
役割バッチ



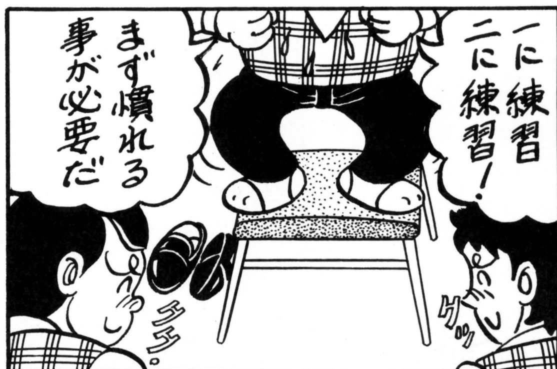
あいさつバッチ

※バッチは直径８㎝くらいの大型のものが良く見えていいでしょう。

第3章：「いらっしゃいませ」














オッ？お客さんが来たゾ
ガァーーッ

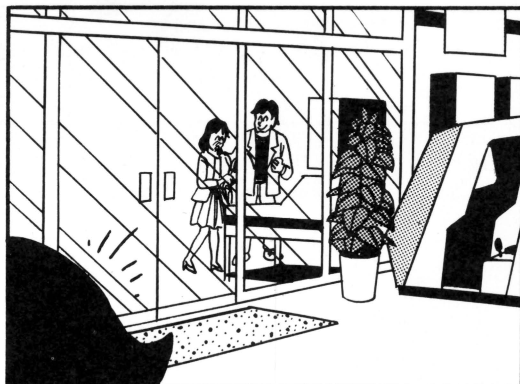

ソレッ
みんな
集まれェ


ペコリ
いらっしゃいませ!!
ペコリ
ドキッ


ビッビックリしたなァもう
この店は心臓に良くないな!!


もっと落ち着く店に行こっ
あァ…収入源が去って行くゥ！

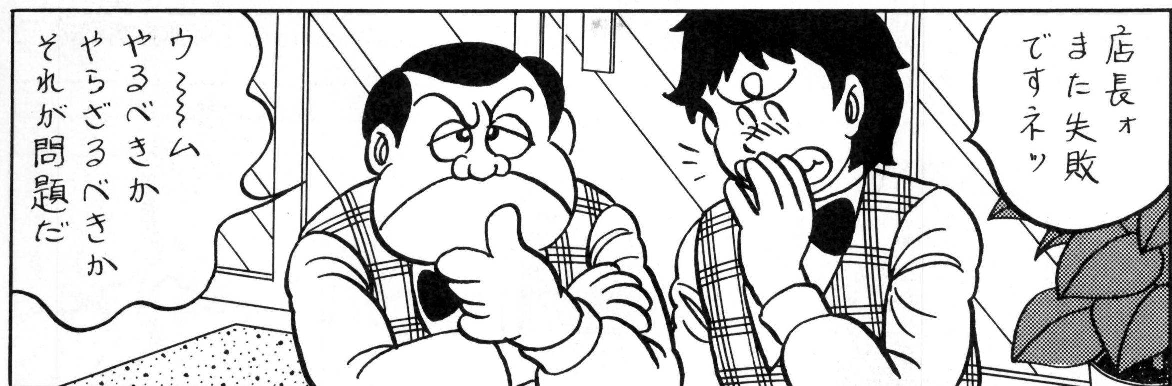

まずかったみたいっすヨ店長！
ど、どうしましょうか…
ヨシッそれでは一人ずつで実行してみよう！











ゲームズ探偵の接客報告書



- **ゲーム場は楽しみを売る場所。物販店と同じように「いらっしゃいませ」の意志表示は必要。**
- **「いらっしゃいませ」の意志表示には、口に出していう場合と、軽い会釈、ほほ笑みなど態度で表わす場合がある。**
- **口に出しての「いらっしゃいませ」は、さりげなく言うのがコツ。**
- **店頭でプレイしているお客さまには、目線があった時に会釈するか、軽く「いらっしゃいませ」という程度でよい。**

※　※

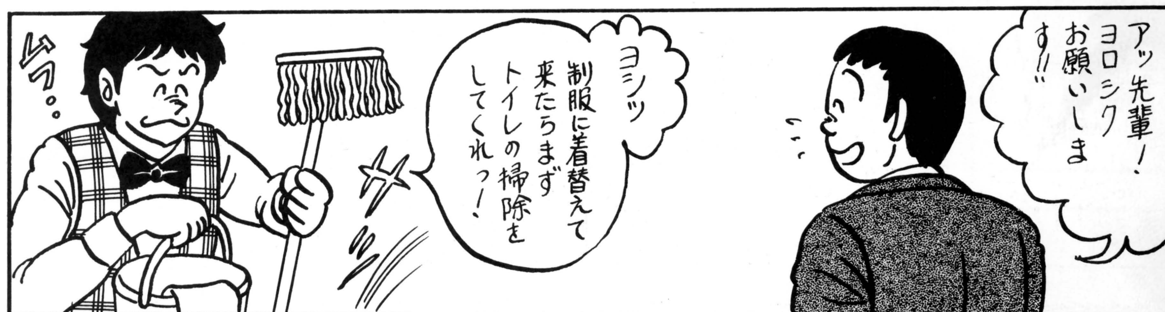
「いらっしゃいませ」は客を迎える意志表示、基本的には、従業員が入口に立って励行することが必要である。しかし、入口が数か所あるロケ、オープンスペース感覚のロケの場合、入口で「いらっしゃいませ」というとかえってお客はおかしく思う。この場合は、軽い会釈、ほほ笑みなど態度で表して、その意志表示をすると良い。

このように店の構造などによって、入口での態度は決まってくるが、一度スタイルを決めたら、それは変えずに客にアピールしていくことが大切である。

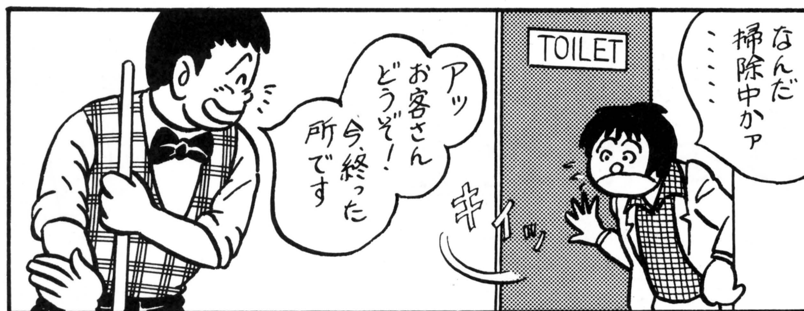
なお、一般的には、従業員が客とすれ違った時、両替の時などは、軽い感じで「いらっしゃいませ」というのが妥当である。

第4章：ほほ笑みは「ようこそ、いらっしゃいました」の意志表示





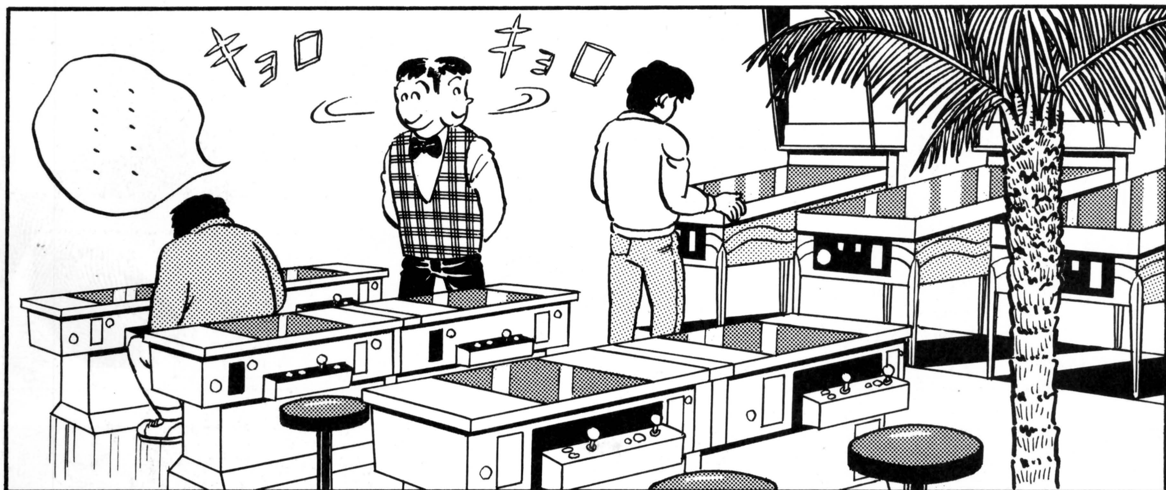







先輩っ
トイレの方
終りました
そうかっ
ゴクロウ
ゴクロウ
それじゃ
お次は・・・
店内の見廻り
でもしてくれ
MAN'S
MAGAZ
フロント


何か態度が
悪いんだよナ
あんなんで
いいのかナァ


キョロ
キョロ
・・・・・・
・・・・・・


アレッ
おかしいゾ
・・・・・・
ガチャ
ガチャ


お客さん
どうかなさい
ましたか!?
ニコ
ニコ
何回やっても
お金が返却口に
戻っちゃうんだ
よ・・・・・


アレッ
・・・
お客さん
50円玉を2枚
入れてるん
ですネ
そうだけど
・・・・・
いけないの？


申し訳ございません
百円玉でしかプレイ
できませんので
・・・・・・
ニコ
ニコ
お手数ですけど
百円玉をお持ちで
ない場合は
カウンターで
両替していた
だけますか？


←フロント
そうか百円玉か……
バカにされるかと思ったけどあの従業員は感じが良いなァ


フンフンなるほど……
男はニヒルであらねばならない……かっ
ヘヘッ あの新入りは失格だゼ
MAN'S MAGAZINE


ネェッ これ百円玉に替えてよっ
アァ、ノ
MAN'S MAGAZIN
フロント


はいヨッ 百円玉ァ……
ちぇっ シケた客だナァ
100


EXIT
なんだアイツ 俺の事貧乏人みたいに見やがって!!
クソッ あんなヤツの両替した金でゲームが出来るもんか!
←トイレ


新しい試み
お客様の声
お気付きの点は
何なりとお書き下さい
用紙

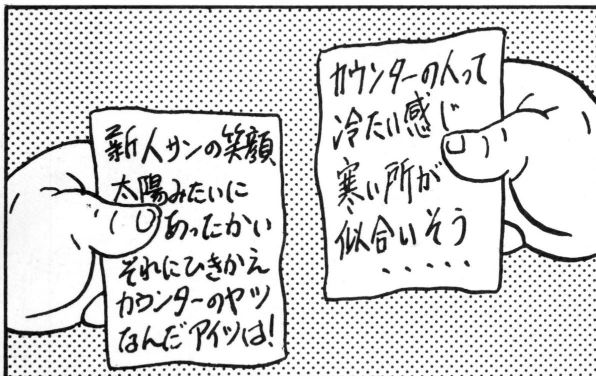

新しい試み
お客様の声
お気付きの点は
何なりとお書き下さい
用紙


アイツの事いっちょう書いてやるか……
クソッタレめ!













ゲームズ探偵の接客報告書



●誠意ある微笑は、客にだけでなく、あらゆる人に良い印象を与える。
●好感の持たれる微笑を自分のものにするため鏡に向かっていつも練習すると良い。

※　※

客に、自分が歓迎されていると感じさせるもっとも簡単で、しかも効果的な方法は、誠意のある微笑である。

ゲーム場では、独自に定めた〃○大接客用語〃を使うよう徹底して指導している所も多いが、最初はなかなか思うようにいかない。従って、このような場合、まず「ハイ」という返事と微笑だけを完璧にできるようにするのが良い。しどろもどろの接客用語より、真心のこもった「ハイ」という返事や、誠意のある微笑の方が、客にとって感じがいい。そして接客用語に馴れてきたら、徐々に使っていけば良い。

ただ、簡単に〃微笑〃といっても、上っ面なものであってはならない。客は、その微笑が、おざなりのものか否かを見抜くからだ。

誠意のある微笑を自分のものにするにはやはり訓練が大切。毎日10秒くらい鏡に向かって練習しよう。仕事の場だけでなく日常生活においても、良い微笑はその人をより魅力的に感じさせるものである。一刻も早く自分のものにしよう。



店内清掃のチェックポイント

★機械関係 ●フロア、店内関係

ピッカピカ掃除（毎日営業中）

★コクピット機、フリッパーなどの筐体、ガラス面拭き
★メダル機、プライズ機、両替機の筐体、ガラス面拭き
★メダル磨き（から拭き、メダル研磨機等で）
★メダル受け皿拭き
●店頭の自動ドア、ウィンドー、鏡のガラス拭き（ガラスクリーナー使用）
●トイレ清掃、洗面所のアカ落とし
●ゴミ箱の内外部拭き
●スタンド灰皿の内外部掃除
●電話、電話台拭き
●自動販売機の掃除
●植木鉢拭き、水補充
●消火器等の水拭き
●空調設備の外部拭き

さよなら掃除（毎日閉店後忘れずに）

●灰皿の吸い殻回収（火気に注意）
●ゴミを集め出せるようにしておく
●掃除機のゴミ捨て
●カウンター、事務所の整理整頓（早番は退店前に実施）

週一ピッカピカ掃除（曜日、時間を決めて実施）

★ゲーム機のブラウン管拭き
★テーブル機、椅子の足拭き
★機械のランプの掃除
★リジェクターの掃除
●フロアのワックスがけ
●空調設備の網掃除（水洗い、掃除機吸い込み掃除）

月一ピッカピカ掃除（日、時間を決めて実施）

★メダル機（スロット）のリール拭き
★フリッパーのフィールド拭き
★大型メダル機のフィールド掃除
●店頭の看板拭き
●装飾品、照明器具の水拭
●植木の葉っぱのホコリ掃除（水あるいは牛乳拭き）

おはよう掃除（開店前）

●フロア、階段の掃除（掃除機とモップを使用）
★テーブル機の天板ガラス拭き
★コクピット機の内部掃除、シート拭き
★コンパネ拭き（レバー、ボタンなど簡単な機械チェックをしながら）
★椅子のシート拭き
●備品（灰皿、ゴミ箱など）の水洗い、カラ拭き
●お客さま休憩所の掃除
●カウンターの整理整頓、掃除
●店頭の自動ドア、ウィンドー、鏡のガラス拭き（ガラスクリーナー使用）
●店前通路（道路）の掃き掃除（水撒き）
●トイレ、洗面所の清掃、鏡拭き（石けん、ロールタオル、ペーパーの補充）
●事務所の掃除、整理整頓（メダル、景品、両替金等のチェック）
※メダル機、貸機へのメダル補充（日報に記録）
※プライズ機への景品補充（日報に記録）
※両替機への金種補充（日報に記録）
●ダスター洗濯と干し
●掃除用具清掃、整理

ながら掃除（店内巡回中に実施）

★テーブル機の天板ガラス、コンパネ（レバー、ボタン）拭き
★フリッパーのガラス面、側面（レバー、ボタン）拭き
★メダル機のガラス面、操作部拭き
★プライズ機のガラス面、操作部拭き
●灰皿取り替え
●フロア、階段の掃除（汚れた所をモツプで拭く）
●手すりの掃除、ぐらつきチェック
●トイレのチェック、ペーパーなどの確認
●お客さま休憩所のチェック、整頓
●ゴミ箱のチェック
●カウンターの上部、内部、整理整頓

「ごゆっくりお楽しみください」の気持で動く

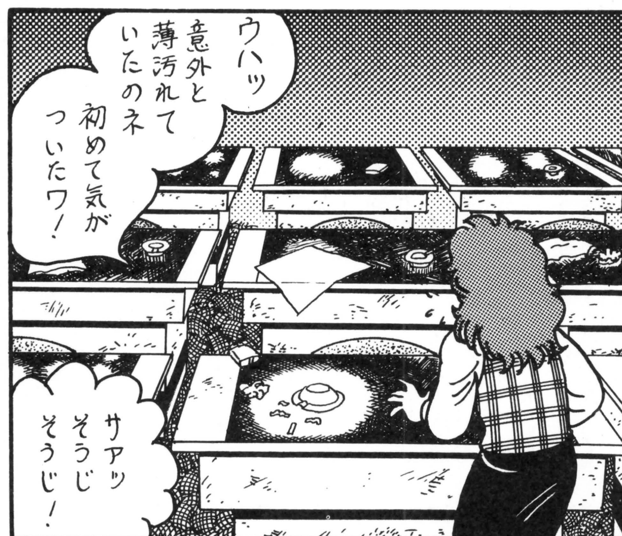
——快適環境をつくる

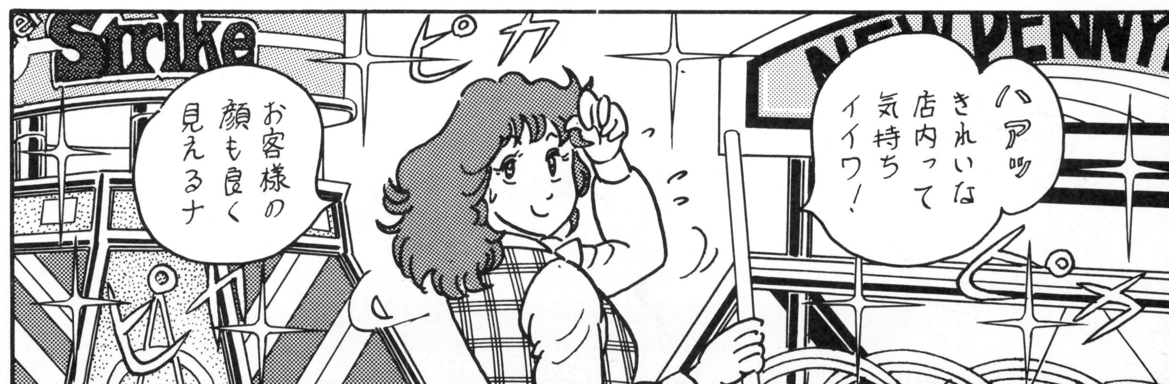


第5章：従業員は空気のごとく、そして扇風機になれ










あら! 右の人私のタイプだワ ドキドキしちゃうワ
ドキッ
キュ～ン

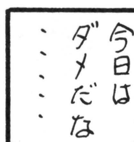
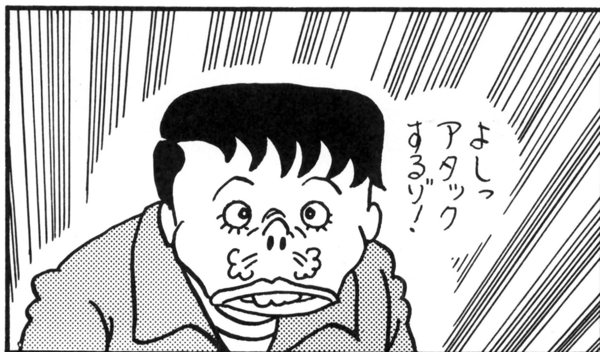

さりげなくアタックしちゃおうかしら……


気になるなァ あの女の視線 いい所なのに気が散るんだよナァ
イライラ


アリャリャ またやられちまった!
ックショ～～ あの女のせいだゼ!!
イライラ
オヤッ あの女の従業員 俺に気があんのかナッ
さっきから俺の事ばかり見てるゾッ


いらっしゃい ハンサムさん フフフッ
やっぱりそうだ…… 近付いて来たゾ!


ホレられた以上 男から声を掛けなくちゃナ

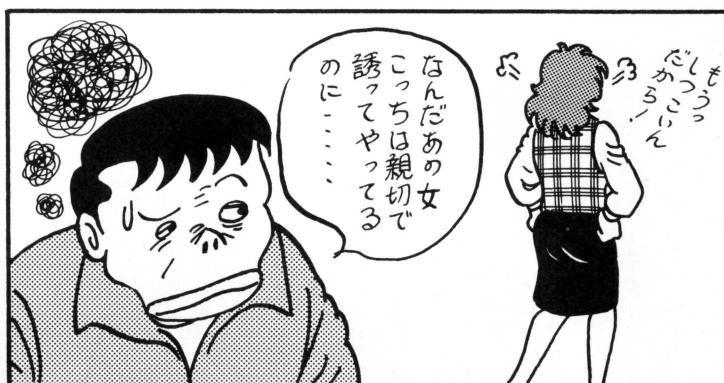

神経が全然集中できない
今日はダメだな……


よしっアタックするゾ！

スクッ
俺も修業が足りんなァ帰って座禅でもするか

えェもう行っちゃうの……

エ？
ネェキミ仕事終んの何時だイ？終ったら一緒に飲まないか？

こんなヤツは無視無視！

ここはゲーム場ですからそう言う話は困ります！
まァそう言わずに……

もうっしつこいんだから！
なんだあの女こっちは親切で誘ってやってるのに……

おもしろくねェなァもう二度と来ねェゾ！
チッキショ〜
帰ろ帰ろっ









ゲームズ探偵の接客報告書



●従業員にジロジロ見られるのは、たとえ女性従業員の目線であっても、客にとっていやなものである。

●店内巡回中に立ち止まって客のプレイをジッと眺めるのもいけない。

●掃除や片づけをする感じで巡回すれば、客に、監視されているという気持ちを起こさせないで済む。

●従業員同士の会話は、最小限にし、特に客の噂話は厳に慎むこと。

※　※

客の様子を把握する店内巡回は、簡単なようで実は難しい。基本的には「扇風機の首振り」の状態のように、店内を限無く見回しながら客の邪魔にならないようにし、客の要求や、不便はないかなどを把握する。

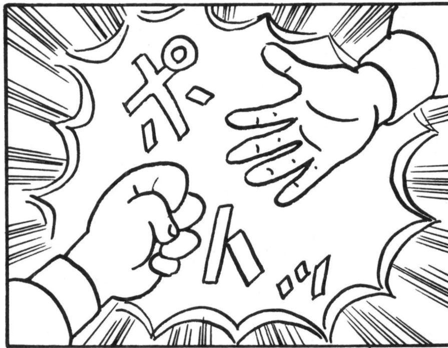
また、〃見る〃だけでなく〃聞く〃ことも怠ってはいけない。コインづまりの場合、客は必ず返却ボタンを何回かカシャカシャと押す。その後にコイン返却音が聞こえればよいが、そうでなければ明らかにコインづまりだ。呼ばれる前にサッと近づくこと。

客は、尋ねたいが聞けない、という場合も多い。上手な店内巡回でそういう客には従業員からさりげなく声をかけてあげよう。あらゆる面で、客には不便をかけないという心遣いが大切だ。

第6章：キビキビした従業員の動きは、だれが見ても気持ちいい


















オ〜〜イッ！ ちょっと来てくれないか？
ホラッ仕事仕事……


あ〜〜ア 今度は鼻クソほじくり出したゾッ
キタネェ野郎だゼッ！


なんだあのダラダラした態度は……もっとキビキビしろヨッ！


ア〜〜イ
こっち こっち！
SEGA
AFTER

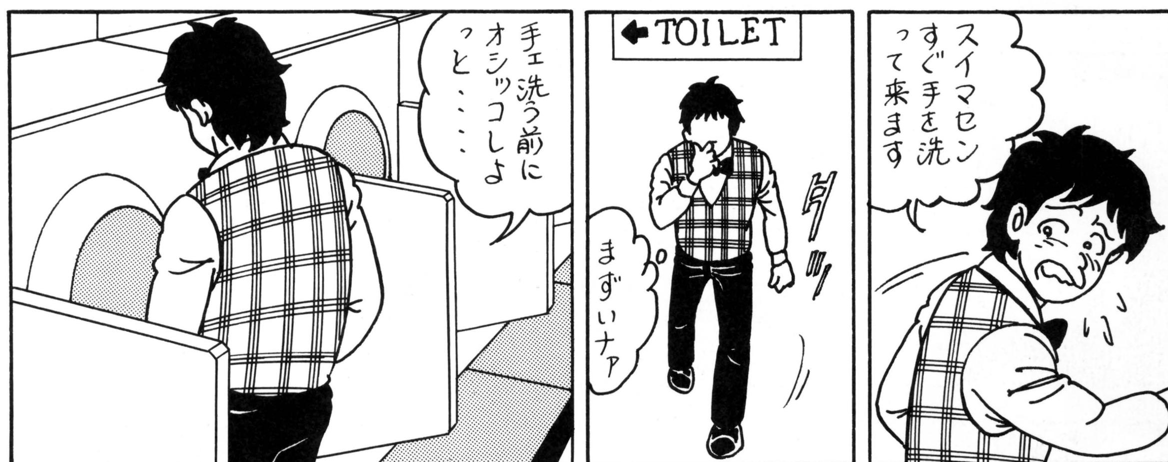

どれどれ……


どうしました？
レバーを入れてもキャラクターが動かないんだヨ


エッ？ 鼻クソの手って アッそうか さっきの……


コラーッ!! 鼻クソの手でさわるなっ!!
ギクッ


オレが次にプレーしようと思ってるんだからナ！
コリコリ
早くレバーを直してよ
AFTER BURNER

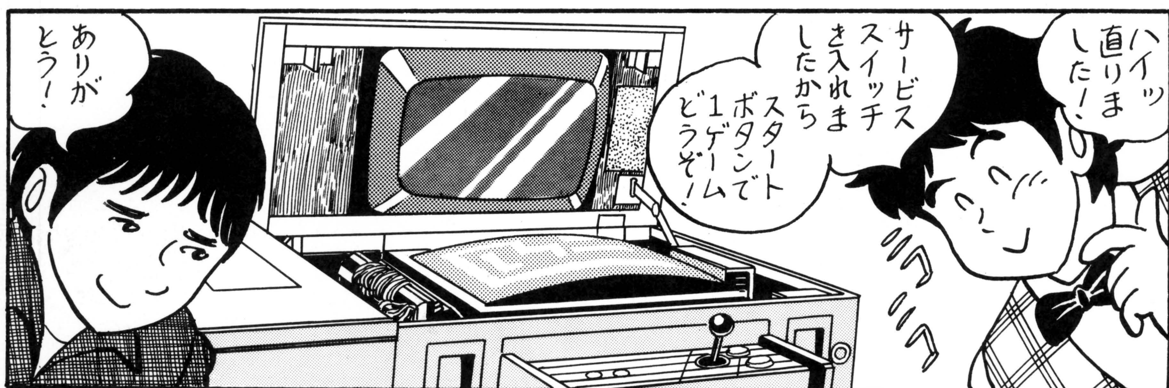

スイマセンすぐ手を洗って来ます
TOILET
タッ
まずいナァ
手ェ洗う前にオシッコしよっと・・・・


ついでに顔も洗って・・・・・・
あ〜ァ鼻クソほるクセがつい出るナァ・・・
そうか！手にクロスを持って巡回すればいいんだ

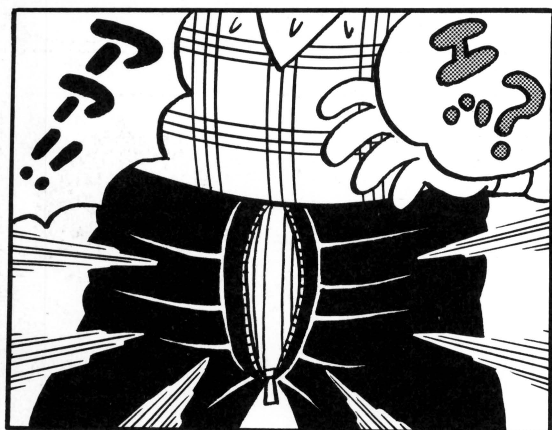

よしっシャキッと目がさめた
アックロスクロス
これこれっ
タッ











ゲームズ探偵の接客報告書



●従業員は、いくら仕事がないからといっても、カウンターでマンガを読んだり、お茶を飲んだりしては絶対にいけない。
●店内を巡回する際は、いつも手に固く絞ったクロスを持つようにする。
●巡回中は、だらだら歩くのではなく、常に店内に気を配るようにする。

※　※

客はお金を払ってプレイしているわけだから、そのお金で給料をもらうはずの従業員が、かたわらで大あくびをしていたり、マンガの本を読んでいたり、お茶を飲んでいたりでは、確実に気分を害する。

カウンターでは、両替やメダル貸し出し、伝票整理などの他に、POP描きやゲーム説明シールの手書き制作など、やろうと思えば仕事はあるはずである。また業界誌やゲーム専門誌、本書のようなマニュアルを読んで勉強しようとする場合には、時々メモをするなどして、とにかく仕事をしているとの雰囲気を作ることが大切だ。

一方、店内を巡回する際は、手にクロスを持つこと。持っていれば、すぐ拭きたくなるものだし、格好もつく。なお、クロスは、ベタついた汚れもきれいに拭き取れるよう濡らしたものがベターだが、拭いた後に水分が残らないよう固く絞ること。

第7章：店内の空気や温度は意外に大事



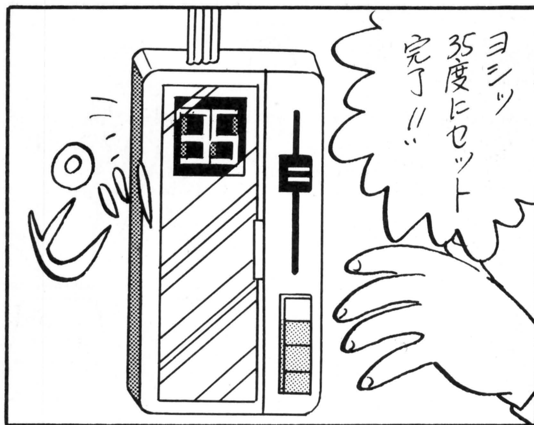


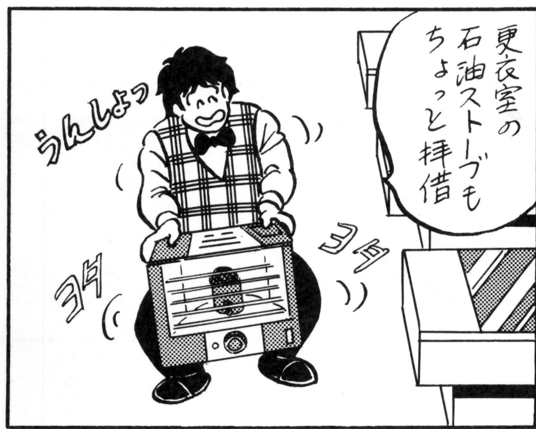






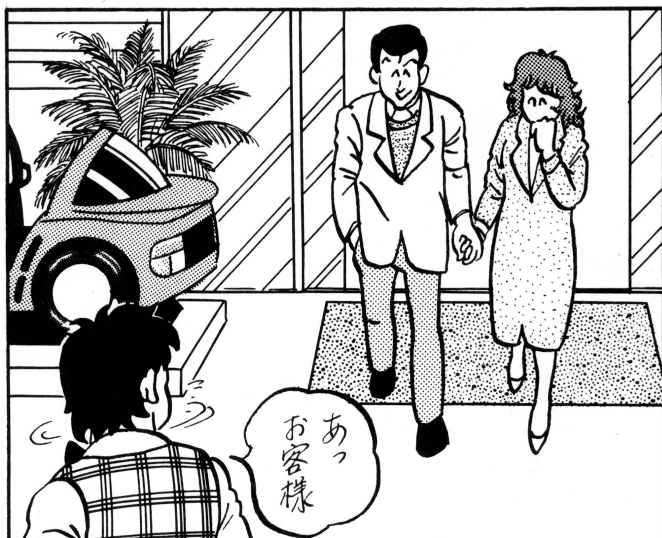






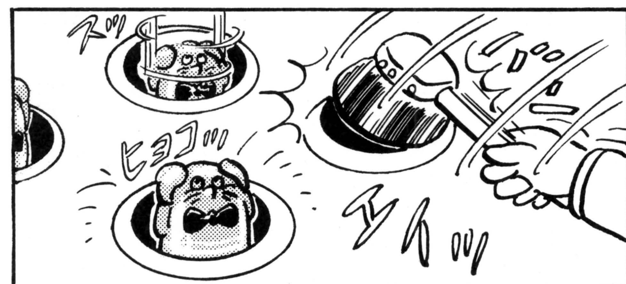
う〜ん
完璧な店内
……
ポカ
ポカ
ポカ
Cash Roulette
メダル貸機
TAITO
あったかく
なったゾ!
ポカポカ


わーァ
あったかくて
最高ーッ
助かったワ！
ポカ
ポカ


あっ
お客様


ネェネェ
2人で
モグラたたき
しようヨ！
やだよ
オマエ
すぐムキに
なるから
・・・
ぜったい大丈夫
むきになんか
ならないワ！


スタートボタン
押すわネ！
しょうがない
なァ・・・
フフフッ
ほほえましい
カップルだ


スッ
ヒョコ
エイ


イヤ～ン
また逃げ
られたワ
ヒョコ



～そして一時間後～



ゲームズ探偵の接客報告書



●店内は、客にとって快適な温度に保つこと。ビルで温度を一括管理し独自に温度調節できないロケは、ドアの開閉などで調整するのが良い。

●意外に気がつかないが、湿度にも注意することが大切。空気が乾燥する冬などは加湿機や植木を置いて調整する。

●天井が低いロケは特に、空気が汚れやすい。換気扇、空気洗浄機を活用するなどして換気に気を配ること。

※　※

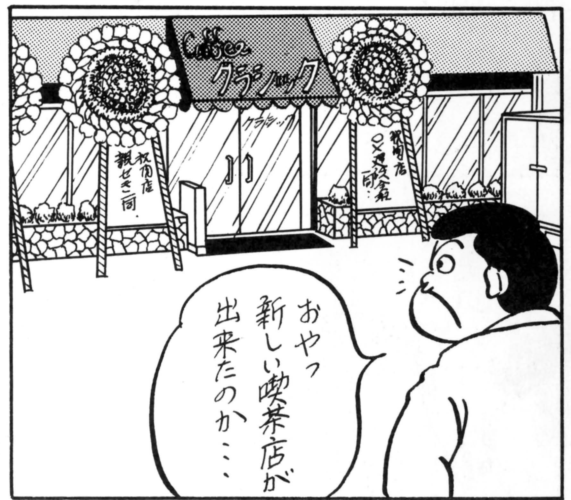
目に見えない要因がつくる居心地の良さも、プレイヤーを店内にとどめる重要な役割を果たす。避暑や避寒が目的で入ってきたとしても、大切な客には違いない。より快適な環境を提供することで滞留時間が長くなり、より多くの金を落としてもらえる。

また湿度も大切で、店内の空気がカラカラに乾燥していたとしたら、風邪をひいている客などは特に息苦しく感じるし、静電気も起こり易い。一般的に冬場は湿度が高いほうが居心地がよく、夏場は低いほうが良い。

この他、タバコの煙がモウモウとたちこめている店内など、嫌煙権が当たり前になっている現在、お話にもならない。ドアの開閉でも換気はできるわけで、この点はこまめに気をつかわなければならない。

第8章：BGMはセンスが大切











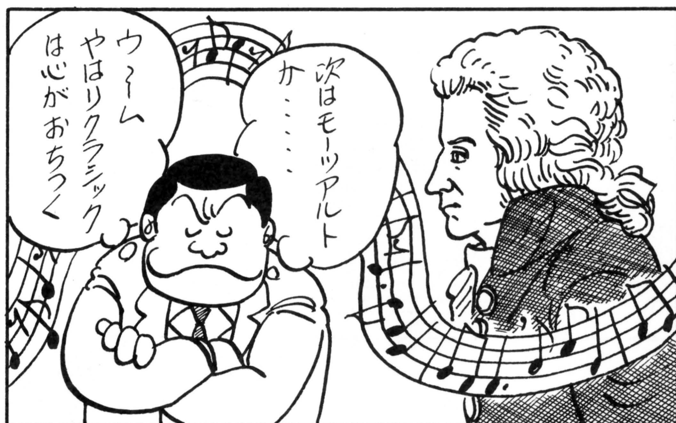



ウ〜ム
ウェイトレスは別にして
ナカナカ感じの良い店だ
ヨイショ

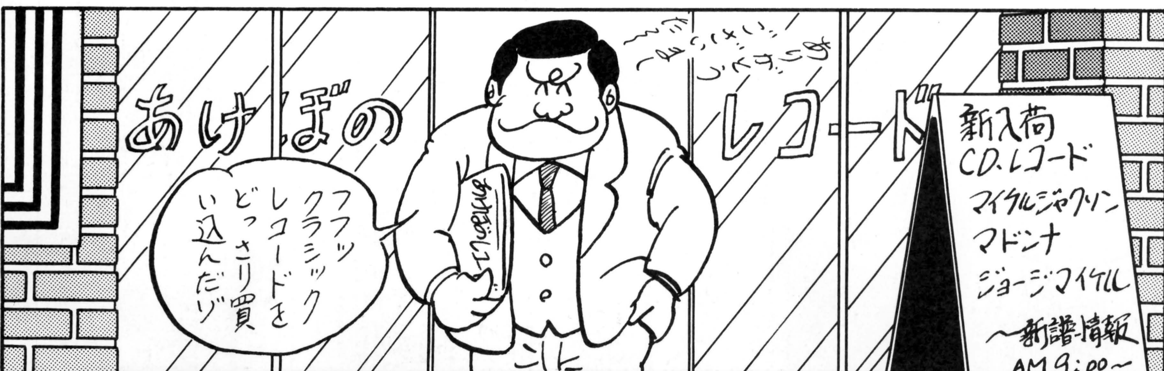

おやっ？
ブラームス
オレの好きな曲だゾ・・・

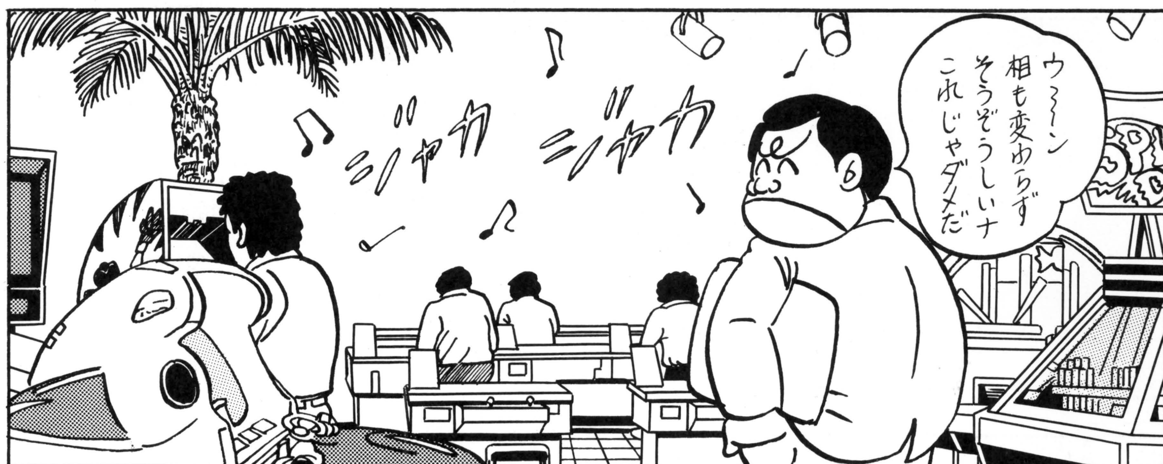

そんな事より
あの競合店・・・
麻雀ゲームも色々そろえて個性をうち出してるなァ
うちも何とか個性作りをしなくっちゃ

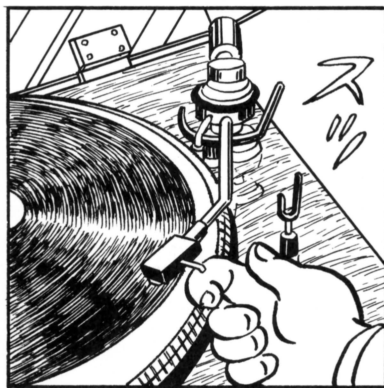

オッ次はベートーベン・・・・・
ウ〜ム
しかしいったいどうやって個性化を図ろう


次はモーツアルトか・・・・・
ウ〜ム
やはりクラシックは心がおちつく

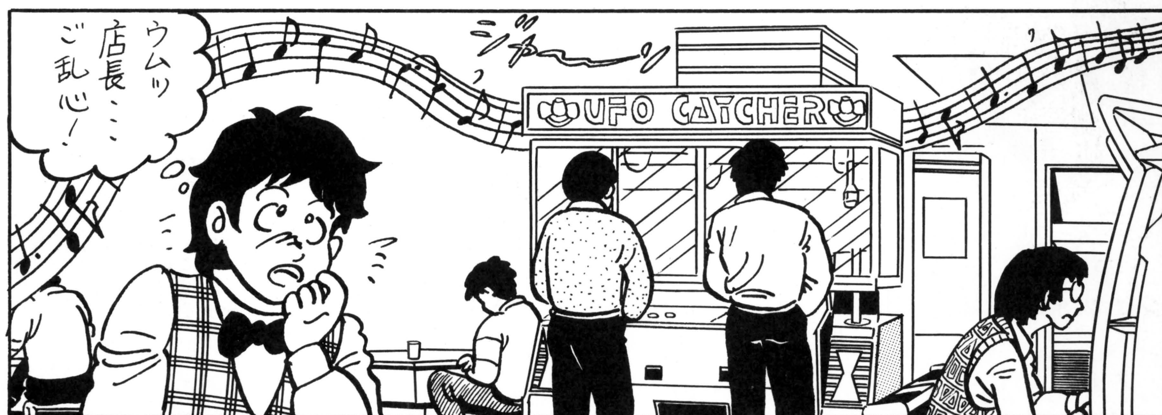

そうだっ
お客様に落ち着いてゲームしてもらうのは
これに限る!!
ポン

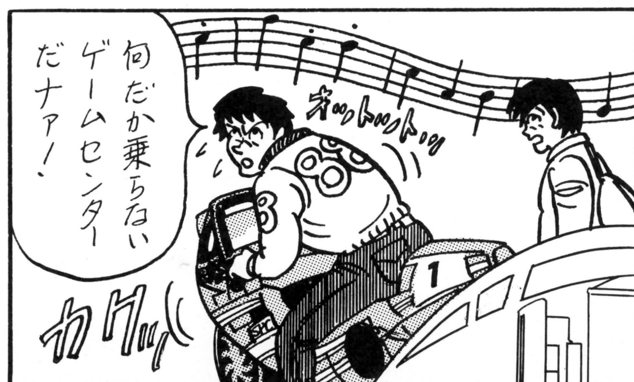

あけぼの レコード
ありがとうございました〜
フフッ
クラシックレコードをどっさり買い込んだゾ
新入荷
CD.レコード
マイケルジャクソン
マドンナ
ジョージマイケル
〜新譜情報
AM 9:00〜


ウ〜ン
相も変わらず
そうぞうしいナ
これじゃダメだ
ジャカ
ジャカ


スッ


シャキッ
アッ
店長!
ヨッ
ちょっと
BGMを
かえさせて
もらうヨ!!
ベートーベン

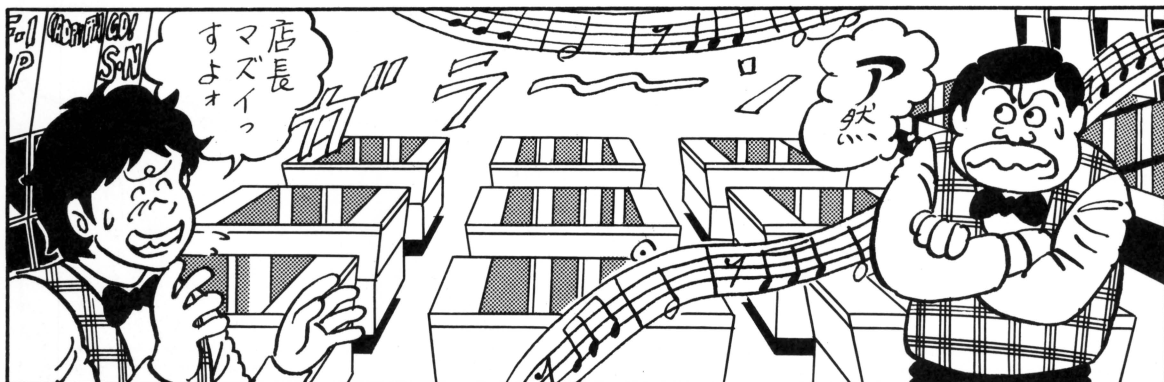

ジャ〜〜ン
UFO CATCHER
ウムッ
店長・・・
ご乱心!


何だか乗らない
ゲームセンター
だナア!
カクッ


おいっ
何だ何だ
・・・・・・











ゲームズ探偵の接客報告書



●BGMは客のノリを良くするもの。アップテンポで、若者のセンスに合ったものを選んで流すことが大切。音量はゲームにさし障りがない程度に大きく。
●店が暇な時は、BGMを大きくして店内に活気を加えるのが良い。ただし、近所のことも考慮して……。

※　　※

客は、たいてい気分転換や憂気を発散させる目的でゲーム場へ来る。そのため、店内に入った途端に、胸が躍るような感覚を与えたい。それにはノリの良い〝ギンギン〟の曲を流して、活気のある雰囲気にすることが大切である。演歌はもちろんダメだし、高校野球のラジオ放送もダメ。コンピュータを使った最先端の遊びを提供しているとの意識のもとに、BGMも最新のアメリカン・ヒットチャートから選ぶなど気を使いたい。選曲を間違えると客を白けさせる。

また音量は、デイスコの場合がそうであるように、従業員が感じるほど客はうるさいと感じないため、大きすぎるなァと思うくらいがちょうど良い。

なお、店内放送は、帰宅時間を知らせる時、混雑時に置引き注意を促す程度にし、頻繁に行わないのがベター。放送は、案外とプレイしている客に耳障りなものである。



簡単な機械トラブル、店内トラブル発見法

（注意信号に気づいたら疑ってみよう）

注意信号	疑いたい原因	処　置
・客のプレイ動作が何となくギコチない。 ・イライラしている様子でプレイしている	・レバーが固い、ガタついている。 ・ボタンが接触不良を起こしている。	・プレイ終了後に客に近づいて尋ね（あるいは自らプレイしてみて）機械不良の場合はお金を返してから素早く修理する。
・人気機種なのに客のつきが悪い。	・コインづまり ・レバー、ボタンの異常 ・コンパネ、機械の汚れ ・景品切れ ・払出しメダル切れ ・ゲーム難度が高すぎる	・気付いた時点ですぐチェック。故障や不備等があれば直ちに修理・改善する。
・大型目玉機種の売上が他店より顕著に下降線をたどっている。	・プレイ料金が高すぎる ・難易度の設定が適当ではない。	・200円プレイのゲームの場合、競合店が100円に下げているようなら合わせる必要がある。 ・同時にゲームの難易度設定も客に合わせて調整する。
・メダルゲームの客づきが悪い。 ・ある機械だけに客がついている。 ・メダルゲームに沢山客がついているのに極端に客づきの悪い機種があるのに気づいた。	・ペイアウト率の設定が適当ではない。 ・メダルを出し過ぎている機械がある。 ・レバー、ボタンの異常 ・コンパネの汚れ ・基板の故障 ・メダル切れ	・客づきが悪い時にはペイアウト率をゆるめる。 ・たくさん客がついている割に売上げが悪い時はペイアウト率をしめる。 ・機械をチェックし、故障や不備があれば直ちに改善する。
・インカムの金額よりコインカウンターが示すプレイ回数の方が多い。	・客へのサービスゲームの提供があった。 ・従業員プレイが行われた。 ・客のいたずらがあった。	・客へのサービスプレイや従業員プレイは、仕事上必要なものであったのかどうかをチェック。 ・サービススイッチによるプレイがなされていない場合、客のいたずら（電子ライターや針金等によるクレジットアップ）が考えられるため、店内の巡回を強化する。

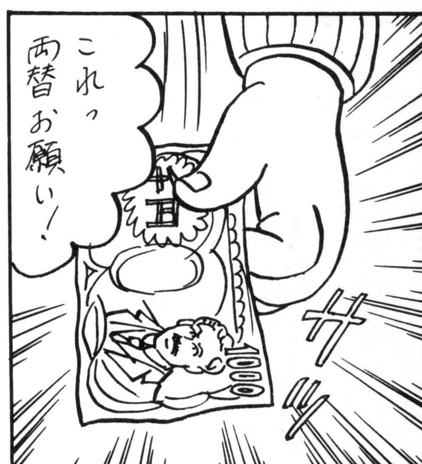
「いつも、ありがとうございます」の気持で動く

——コミュニケーションを図る



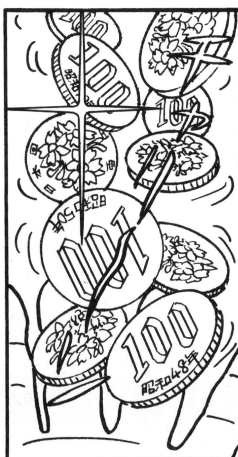
第9章：「……ました」でなく「ありがとうございます」













クソ〜〜ッ
やられた
頭に来るナァ〜
イラ イラ

オヤッ もう小銭が無い
両替して来るか・・・

イヤ待てよ
あまり頻繁に両替に行くと・・・・

オレがヘタなのがバレてしまうナ・・・

外の自販機でアイスクリームでも買って小銭を作ろう

アーァ イラつくぜ・・・
何で一面もクリア出来ないんだ

アッ お客様帰るみたいだナ

ガタ ガタ

ロント

非常口

ペコ

ありがとうございました

ウム!
・・・ました?

ムカ〜〜ッ

オレがヘタだと思ってバカにしてるのか!?

クルリッ

オレはまだ帰らないんだゾッ!!

バカヤロ〜〜ッ


シュン……
しまったお客様を怒らせちゃった……
言葉には気をつけなくちゃ


あっ さっきのお客戻って来た


お客様 先程は大変失礼いたしました……
ント

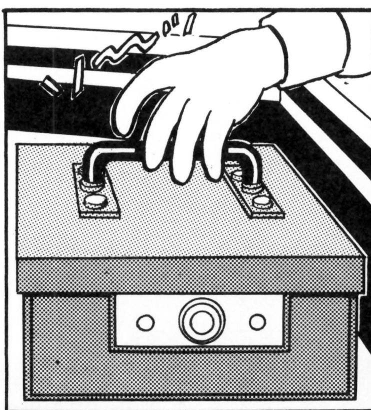

マァいいサ オレも少々イライラしてたからなァ
でも今後気をつけろよナ……
ハイ ありがとうございます
フロント


アッそうか! ありがとうございます……
って言えばいいんだ!


ありがとうございます
ありがとうございます
ありがとうございます


ガラ〜ン
ア〜〜ッ 昼休み時間が過ぎたからヒマになったなァ


安心したら何だか眠くなっちゃった……
ス〜ス〜ッ
ZZZ

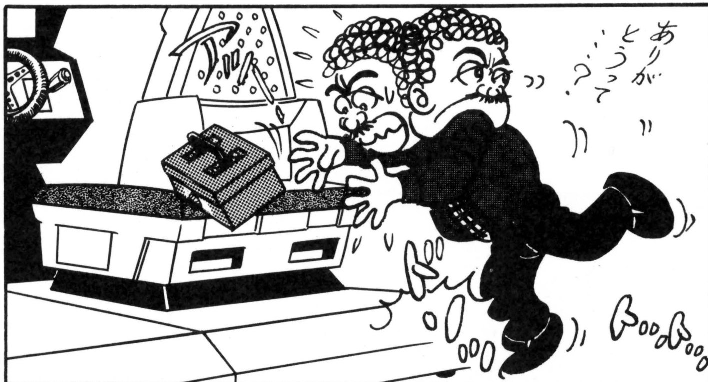



ンッ
お客様?















ゲームズ探偵の接客報告書



●客への感謝の言葉は「ありがとうございます」が鉄則。両替時などに「ありがとうございました」と過去形でいうことはこれから遊ぼうとしている客に「もう帰って下さい」というのに等しく、大変失礼である。

※　※

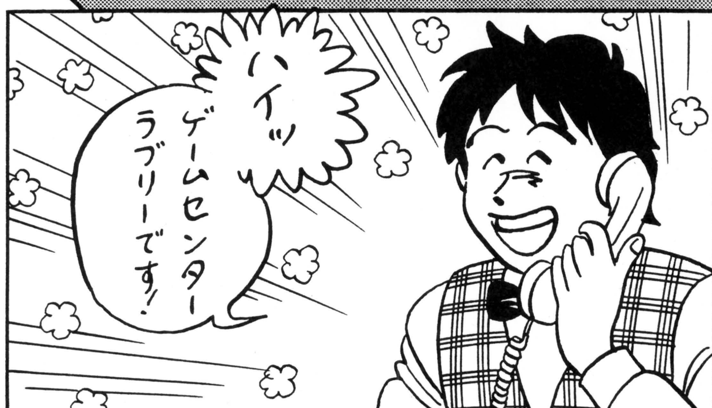
たとえば両替時、メダルの貸し出し時などに従業員が〃ありがとう〃の気持ちを言葉に表すことは不可欠である。この際つい「ありがとうございました」と言いがちであるが、それは大変失礼である。客はこれから遊ぶわけだから〃ごゆっくり楽しんでください〃という気持ちを込めて「ありがとうございます」と言わなくてはならない。

また、客はタバコや飲み物を買いに行くなどの理由で店を出たり入ったりすることも多いが、このように帰るつもりがないのに店を出る時「ありがとうございました」と言われると、もう一度入りづらくなってしまう。この時も〃お遊びいただいて…〃という気持ちの「ありがとうございます」だったら客は抵抗なく受け止められる。

なお、閉店時の明らかに全ての客が帰るような場合、もしくは年少者が定められた時間に帰るような時に限って「ありがとうございました」は使うことができる。

第10章：呼ばれたら、さっと動いて気持ち良く























ゲームズ探偵の接客報告書

●客に呼ばれたら「ハイ」と返事をして即座に近づき、用件を聞くこと。
●客から離れた場所にいた時は、手をあげて〝すぐ参ります〟の意志表示をし、近づいた時に「お待たせしました」と言うのが良い。

※　　※

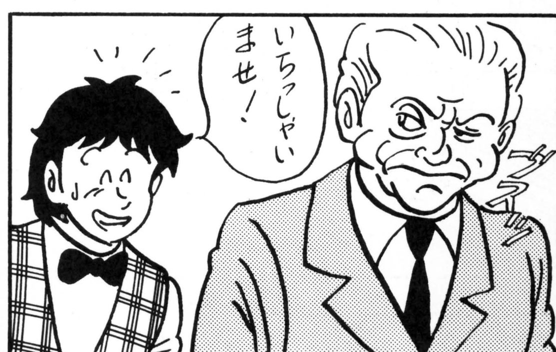
客に呼ばれた時は「ハイ」という返事をして、即座に近づくのが基本。但し、大きなロケで、客から離れた所にいる場合は返事が聞こえないので、客の目を見て軽く手をあげ〝わかりました、すぐ参ります〟という身振りをするのが良い。客は自分の意志が従業員に伝わったかどうか、はっきりしないと、不安になったりイラついたりする。客をそんな気持ちにさせてはならない。

また、呼ばれても何かの事情で手が離せない時は、近くにいる従業員に代わって行ってもらうか、切りの良い所で中断してすぐ向かうことが必要。この時は「お待たせしました」の言葉を忘れずに。

大切なのは、キビキビとして客にスピードを感じさせること。同じ1分間でも従業員がのろのろ動く1分と、さっと動く1分では、客の感じる時間は全く違う。何にでも当てはまるが、従業員はスピードの演出も心掛けなければならない。

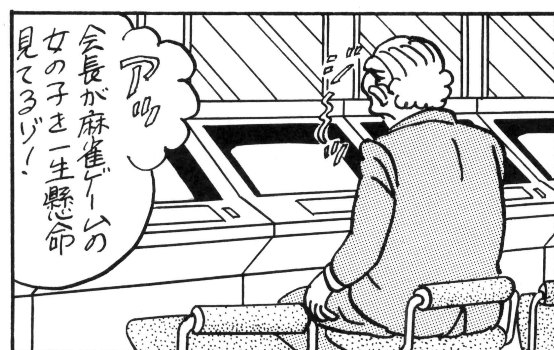
第11章：両替やメダル貸出し時は、コミュニケーションの好機



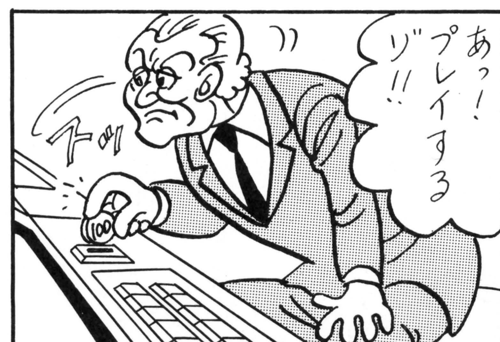






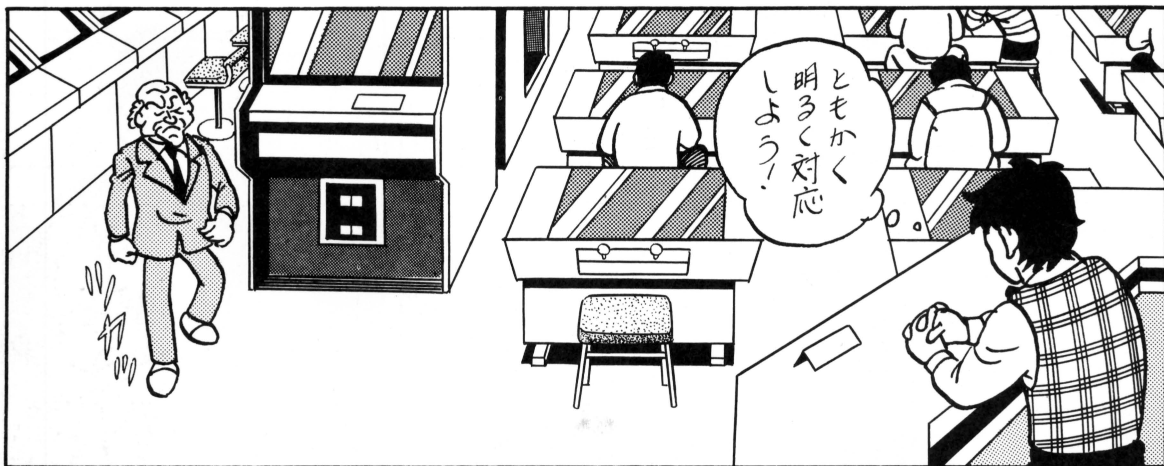







ほ〜ら！
ヘタクソだから
すぐ終っちゃう
へへへッ
GAME OVER


LOVELY
怒ったかナ
こっちへ来
るゾ・・・
スタッ


ともかく
明るく対応
しよう！
ドカ ドカ


ペコリ
いらっ
しゃい
ませ！
フロント


いやっ
会長さん
今日はいい
天気ですネ


次の祭りは
いつでした
っけ・・
去年は
ミコシを
かついだら
肩が痛くて
痛くてェ
ハハハ・・・・
ペラ ペラ ペラ


キミッ
そんな事
より・・・

















ゲームズ探偵の接客報告書



●「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」などと語りかけることから客とのコミュニケーションが始まる。

●両替やメダル貸出し時は、従業員と客が接する絶好の機会。これを逃さずに。

※　※

フロア内では慣れないと言いにくい「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」も、カウンターなら抵抗なく言える。徹底して言うべきだ。

またカウンターでは「両替をお願い」など、従業員との間に何らかの会話があるわけだから、ひき続いて話がし易い。何度も両替に来る年少者には「あまり使いすぎちゃだめだよ」、たかられている風の子には「どうかしたの」と積極的に声をかけ、安心して遊べるロケづくりを常に心掛けよう。

両替はお札をくずすことと思いがち。しかし、なかには1円玉50個を持って50円硬貨に交換にくる子もいる。確かに面倒なことだが、このような場合もニコニコ対応する。ゲームしたさに一生懸命1円玉を集めた子供の気持ちを、まず大事にすることだ。

なお、ロケによっては、客との会話を大切にしたいと両替機を置かない所もある。それほど両替の時は、客とのコミュニケーションをつくる上で重要な機会である。

第12章：フリー客も常連客も、同じお客さま

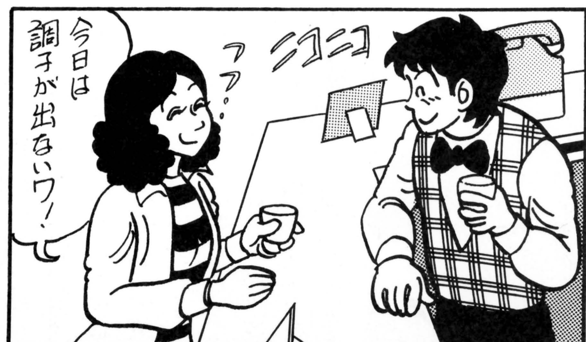















アラッ久しぶりネェ！
ヤァ
オレたちにはお茶は出ないのかナァ・・・


マズイ時に来たなァ・・・
あっチョット待って下さい


ハイお茶っ


今日はキレイだネ！
ソウ？ありがとう！
フフフ
モーニングシャンプーして来たのヨ！
ところで新しいゲーム入ったの？


ペラペラ


ガ――ッ
何となくうさんくさいゲーム場だナ
マッいいかっ・・・
自動ドア
自動ドア


アッいらっしゃいませ！
！

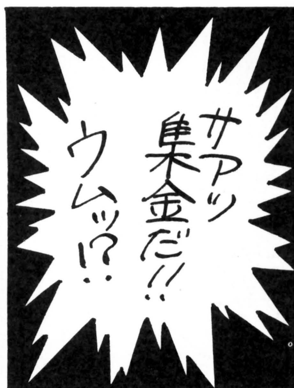
オッ いたいた 揃ってるなァ！
……不愉快













ゲームズ探偵の接客報告書



●フリー客も常連客も、差別をせずに同様に接しなくてはならない。
●常連客と従業員が親しくしていると他の客は面白くない。客との間には一線を。
●常連客が店内でたむろしていると、フリー客は入りにくい。日頃からたむろできない雰囲気をつくるように心掛ける。

※　※

常連には、つい厚くもてなしたくなるのが人情。だが、常連客であろうとフリー客であろうと客の差別は絶対にしてはいけない。ただ、常連客には〝おなじみさん〟と認めてほしいという気持ちがある。これに応えるには「いらっしゃいませ」に加えて「いつもありがとうございます。きょう新しいゲームが入ったんですよ」等のさり気ない一言で客の気持ちを満たしてあげよう。

親しくなりすぎてカウンターに常連客がたむろしているケースもあるが、このような客はゲームだけが目的でなく、雑談など暇つぶしにやってくるので、売上げにはさほど貢献しない。またフリー客を入りにくくさせている。常連客をもてなしたいと思ったら、機械の故障などあらゆる面で不便をかけないように配慮すべきだ。

当然だが、おしぼりやお茶等のサービスも常連客だけであってはならない。

第13章：老人客や幼児客は、特別扱いしても良い











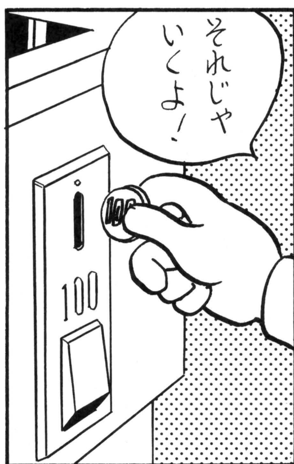



ママがプレーしていいって
お兄チャンと一緒にやろう
でも一回だけだよ


ドッコイショ
お兄チャンのヒザに乗った方がやりやすいヨ

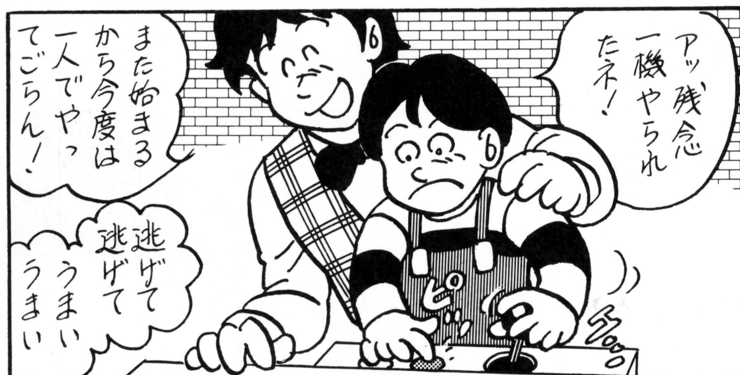

このボタンを押すとタマが出るからネ
これが敵だから攻めて来たらレバーでよけるんだよ・・・
HI-SCORE 80000


わかったかな?
うん


それじゃいくよ!
100


それっ!!右へよけろ・・・
ほらほら左だ!
あぶないタマを出そうボタンボタン
うまいゾ!!それ行けっ
ほら敵をやっつけた
また新しいのが来るゾ!よけろよけろ
ほらここがむずかしいゾ!













ゲームズ探偵の接客報告書



●老人や幼児は、いわゆる社会的弱者であるから、特別に親切に接客しても、他の客は不愉快にならない。

●幼児がクレーンゲームで何度も失敗していたら、「残念だったね」の言葉に添えて、アメ一個程度をあげると良い。

●核家族化が進むなかで淋しい老人は増えている。孫の手を引いてゲーム場に現れた老人には「かわいいお孫さんですね」など、ひと言ふた言、言葉をかけ従業員と会話しやすい雰囲気をつくると良い。老人は常にコミュニケーションを求めているものである。

※　※

客は差別されるのを嫌う、といっても老人や幼児客は例外である。それらの客に親切に応対している従業員の姿は、他の客に感じの良い店だと印象づけることになる。

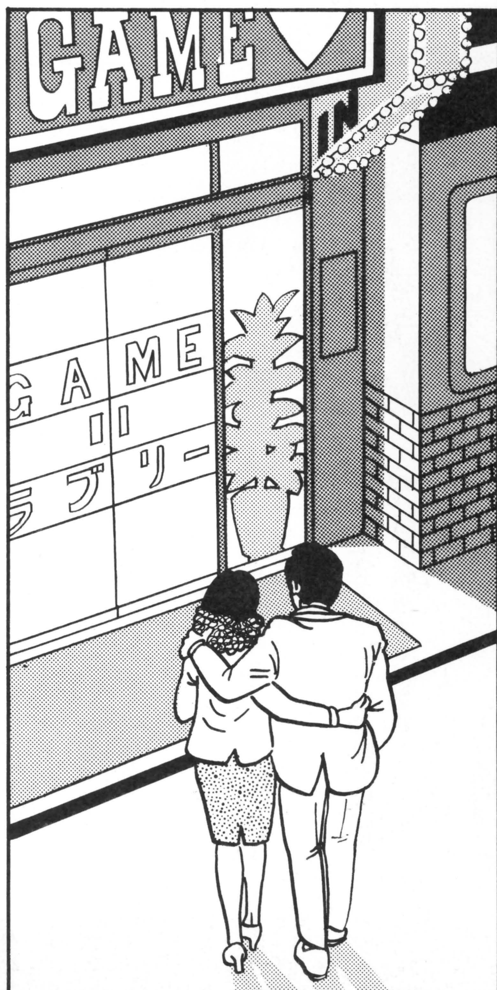
ただ幼児客の場合、普通は保護者が同伴しているはずだから、保護者が幼児をもっと遊ばせたいと思っているのか、帰りたいと思っているのか、あるいはお金の使い過ぎを心配しているのか、などを見極めよう。

そして常に保護者の立場にたち、その考えを援護する形で幼児に接すること。

なおアメなどあげる場合、基本的には「坊やに」といって保護者に手渡すのが良い。

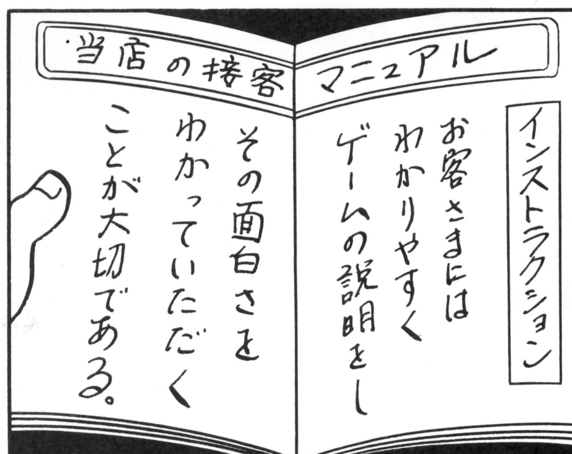
第14章：アベック客は、2人の世界を守ってあげよう



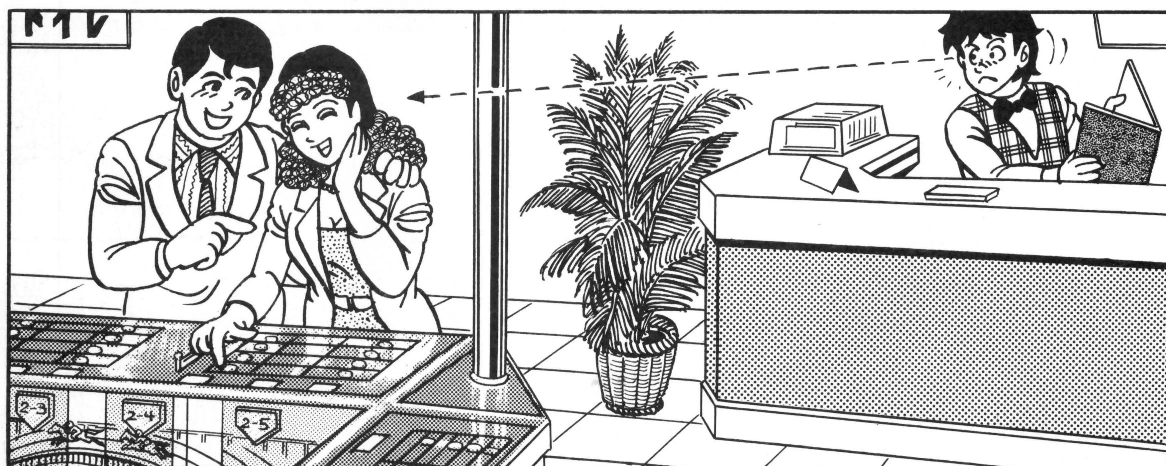






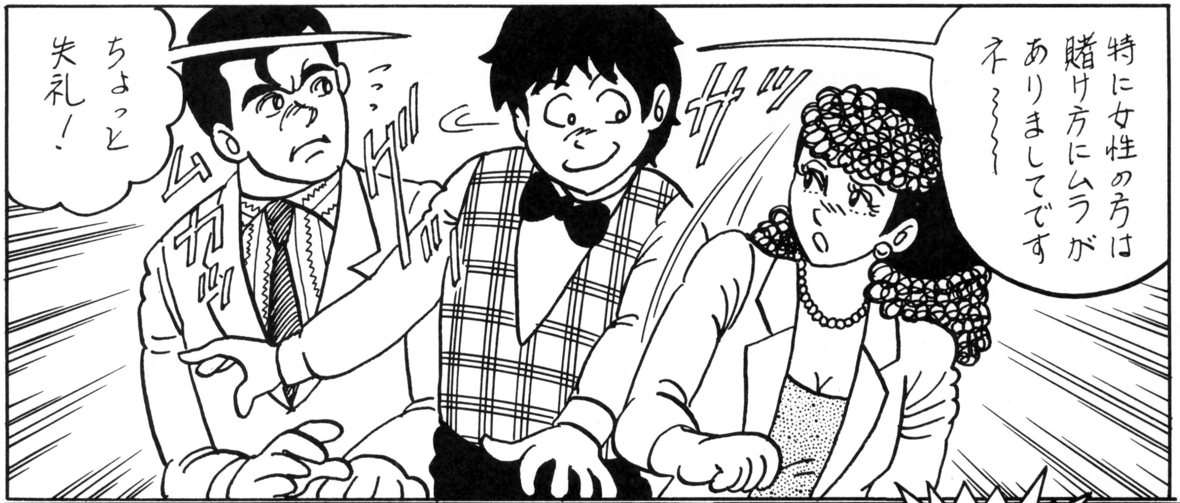

当店の接客マニュアル
インストラクション
お客さまにはわかりやすくゲームの説明をしその面白さをゆかっていただくことが大切である。


フ〜〜ム
なるほどもっともだ


トイレ


よ〜〜しっ頑張るゾ〜〜ッ


お客様このゲームは単勝と連複がかけられまして・・・・
ああだ
こうだ







ゲームズ探偵の接客報告書



●アベック客には、呼ばれない限り、話しかけない。

●酔っぱらい等の質の良くない客がアベック客にからまないように注意すること。

●アベック客は、雰囲気の良い店に集まる。このため特に、夜間のアベック客の人数は店の雰囲気をはかるバロメーターと考えることができる。

※　※

アベック客は、単にプレイすることが目的ではなく、一緒にゲームでもして楽しもうか、という感覚で入ってくる。従業員は、このような気持ちを尊重するのが大原則である。むやみに邪魔をしない、また、たとえば酔っぱらいがアベック客にからみそうな素振りをみせたら、その酔った客に先に話しかけて注意をそらすなど、2人の世界を守ってあげる配慮が必要である。

ゲーム説明など、呼ばれてアベック客と話す場合には、男子従業員は主に男性に、女子従業員は2人に説明するよう気を遣うことなども大切だ。

なお、店内にアベック客の姿が見えると、大人のフリー客など入りやすい。そのため競合店がある場合、特に女性客が少なくなる夜間のアベック客の人数を比べて反省材料にすると良い。

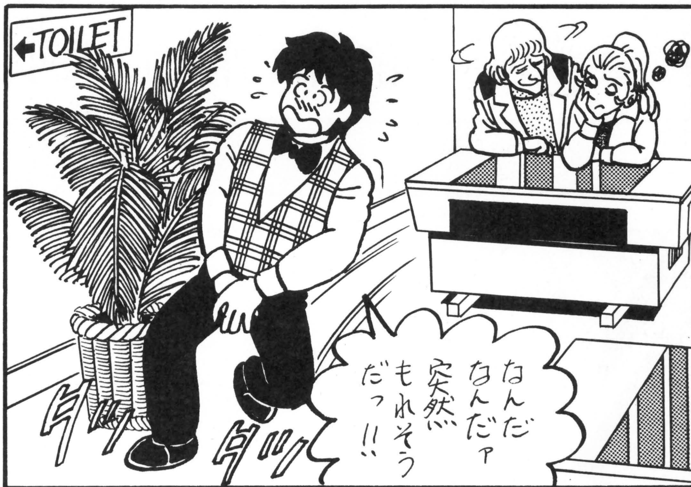
第15章：外人さんにも臆せず対応

♪ヘイ、ヘイ、ポ〜ラ
憶えているかい
ヘイ、ヘイ、〜♪
フロント

♪ヘイ、ヘイ！ボ〜〜イ♪
フムッ
ン？ボーイだと!?
ヘイ！ボ〜〜イ
カモ〜〜ン
何をなまいきな奴だ・・・

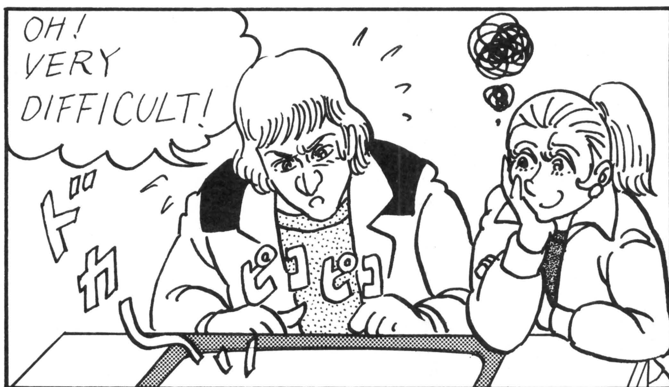
オットット
ほんまもんの外人だった！
オットット・・・
HEY!
HAW TO PLAY?

サンキュー
アイアイ
・・・??・・・
アイアム
オシッコ
？


TOILET
なんだ
なんだァ
突然
もれそう
だっ!!
ダッ
ダッ


間に合った
緊張すると
近くなるん
だよナ!
ブルブル


それにしても
困ったナァ
俺一人だし
英語もしゃべれ
ないしナァ

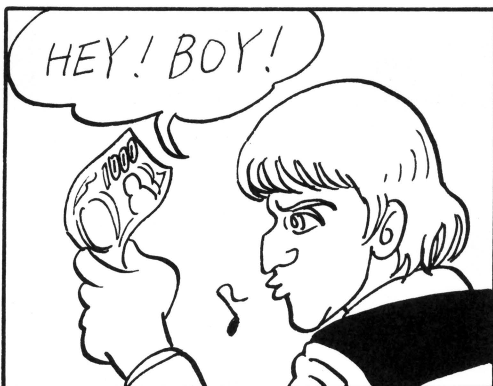

OH!
VERY
DIFFICULT!
ドカ
ピコピコ


Oh damn!

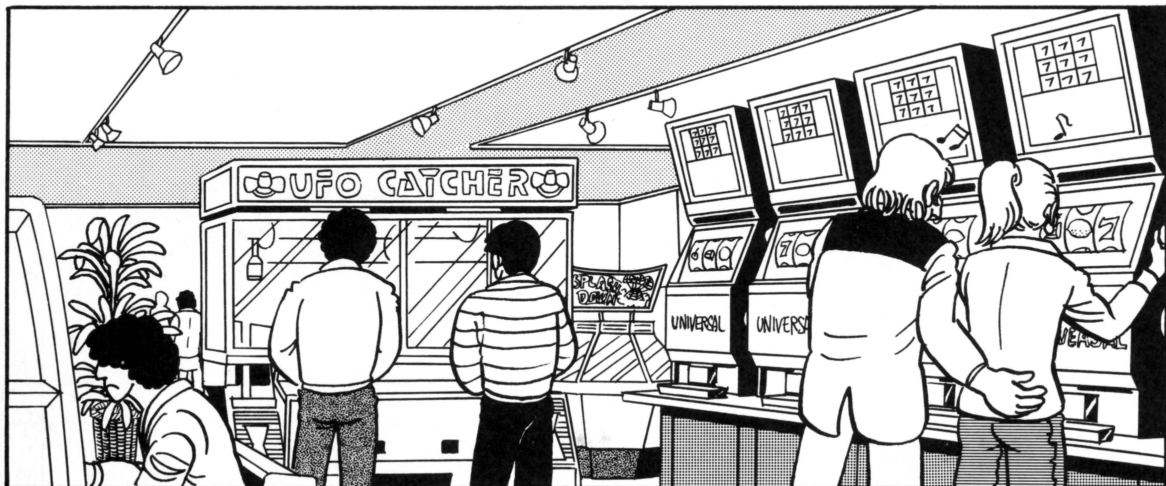

GU~ GU~
WHY NOT!
STOP!
あれじゃ
壊れちゃ
うヨ~~ッ
どうしよ
う・・・


OH!
CASINO
GAME!


THIS IS
MY FAVORITE
GAME!
25¢
25¢


HEY! BOY!

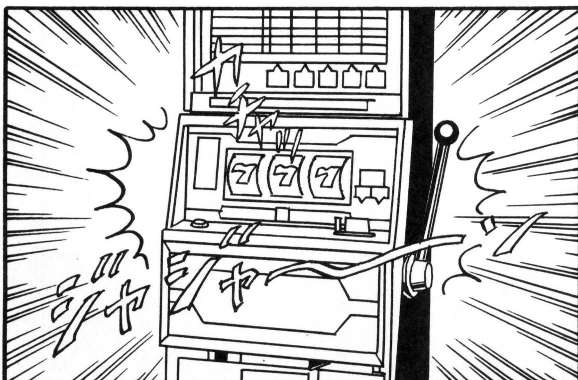

あっハイハイただいま!

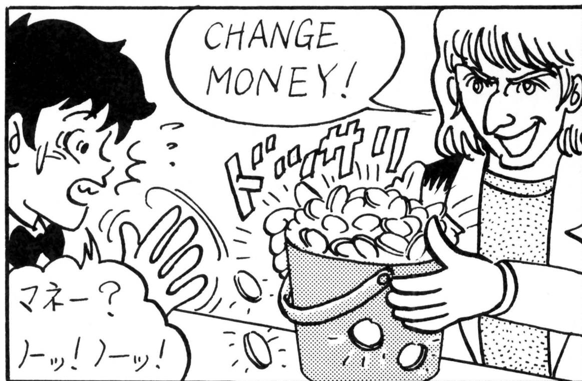


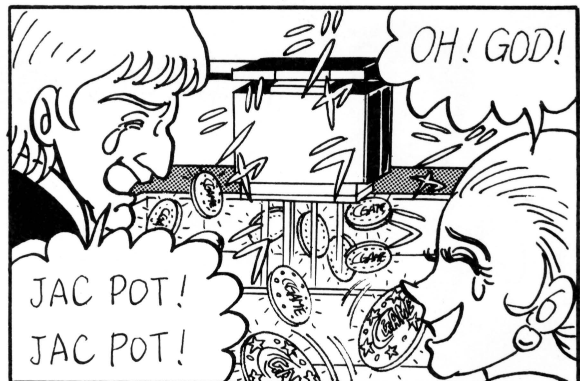

EMPTY!


ウシシ・・・残念でしたはいメダルですヨ



















ゲームズ探偵の接客報告書



●英語が話せないからといって、外人客にきちんとした対応ができないはずがない。中学生程度の英語やボディランゲージでも充分通用する。

●メダルが現金に交換できると思って、メダルゲームをする外人は多い。外人客の多いロケでは予め英語の注意書きをしておくと良い。

●「マネーチェンジ！」といってメダルをカウンターに持ってきた場合は、はっきり「ノー・マネーチェンジ」ということ。

※　※

最も多いトラブルは、外人が現金に交換できると思ってメダルをカウンターに持ってくるケースである。そのため、多額のお金を注ぎ込んでいる外人などいたら、従業員の事前の一言でトラブルを未然に防ぐべきである。もし現金と交換にきた場合は、簡潔に「We can't change money」と伝えること。法律の話など持ち出しても伝わらないケースが多いため、納得しない客には、メダルや機械に書いてある「アミューズメント」という文字を強調すると良い。

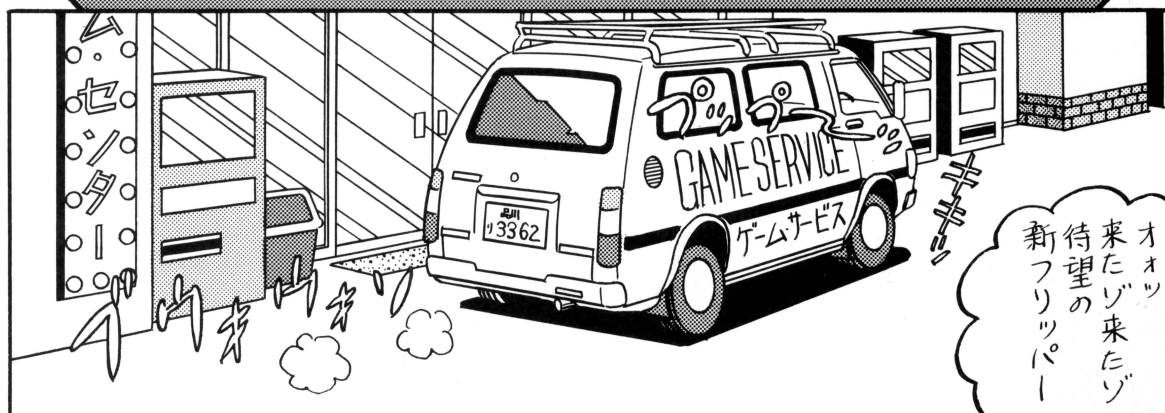
なお、悪徳外人もいることを知っておくこと。初めから疑う必要はないが、外人だからといって特別扱いすると、つけ込まれることもあるので注意したい。

「何か、お役に立てることありますか」の気持で動く

――インストラクションを試る



第16章：ゲームを知らなくては教えられない









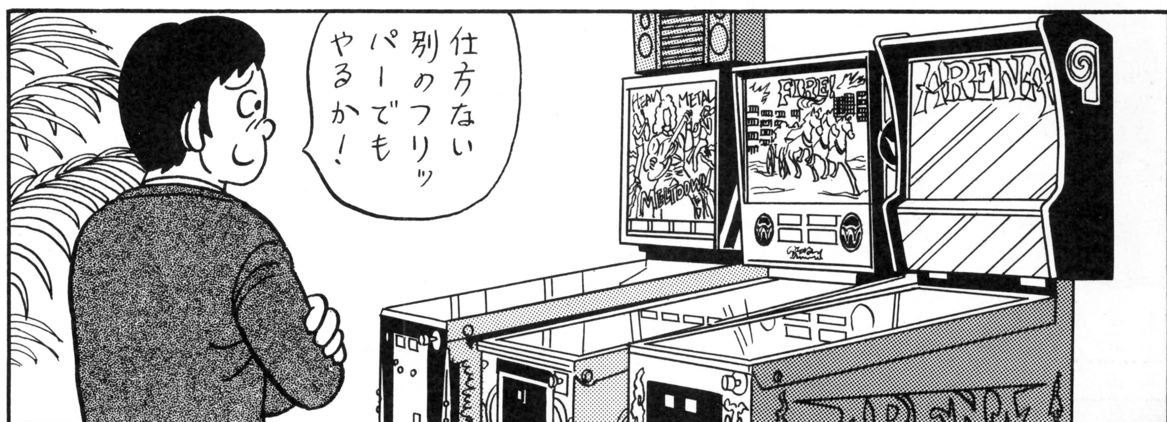




英語の辞書を開くのは久しぶり
説明書は英語だからなァ・・・
TEH PARALLEL WAR
front Plate
まあなんとかわかったから・・・
実際にやってみよう!
サービススイッチでクレジット10・・・・
PARALLEL WAR
PARALLEL WAR
調整中
ダメだな全然点数があがらない
機械の傾斜を直そう・・・
キュッ
ゆるやかだとやりやすいナ・・・・
ビュ〜ビュ〜
ガァーッ
あっお客さんいらっしゃいませ!


面白そうなフリッパーじゃないか故障かァ!?


いえっちょっとお待ち下さい！
調整中


仕方ない別のフリッパーでもやるか！


これはどこを狙えばどうなるんだ
お〜い従業員っ


まいったなァ俺あのフリッパー良くわかんネェんだよナ〜
でもそんな事言ったらバカにされるだろうし


マッいいかァ多少違ってても・・・
あっハイハイ


たぶんそうだろうな
ホラあの赤いターゲットは・・・ペラペラ











ゲームズ探偵の接客報告書



●従業員は、店内のすべてのゲーム機の操作の仕方、ゲームの内容など最低限のことは知っていなければならない。

●ゲームを知るための従業員プレイは、営業時間外が良い。

●営業時間中に従業員プレイをする場合は「調整中」の看板を置くか、天板を開けて行なうこと。

※　※

従業員は、客に問われた時にきちんと答えられるように、店内のゲーム機についての知識を身につけておくことが必要である。ビデオゲームは操作方法や簡単な内容程度でも良いが、英語でしか説明のないフリッパーやメダルゲームの場合は、点数の上がり方やルールなど詳細に。

ゲームの知識を身につけるには、自分でやってみるのが一番てっとり早い。だから、ニューゲームが入ったら全員が一度はプレイするのが良い。但し客はお金を払ってゲームをするのだから、たとえ従業員でも〝タダで遊んでいる〟との印象を与えてはならない。営業中にプレイする場合は「調整中」の看板を立てるなどして〝遊びじゃない〟ということをアピールすること。

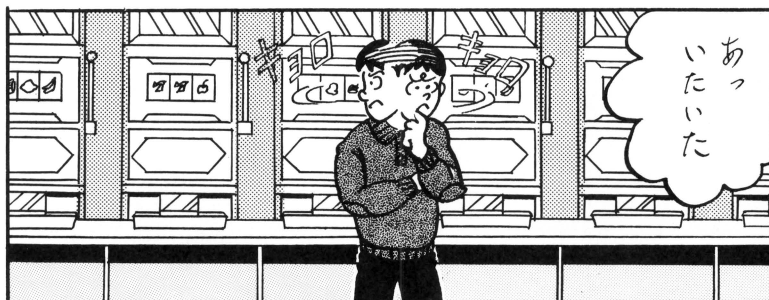
なお、ゲームは客のプレイを見ることやゲーム専門雑誌で勉強することもできる。

第17章：アプローチに失敗したら、ひき下がれ



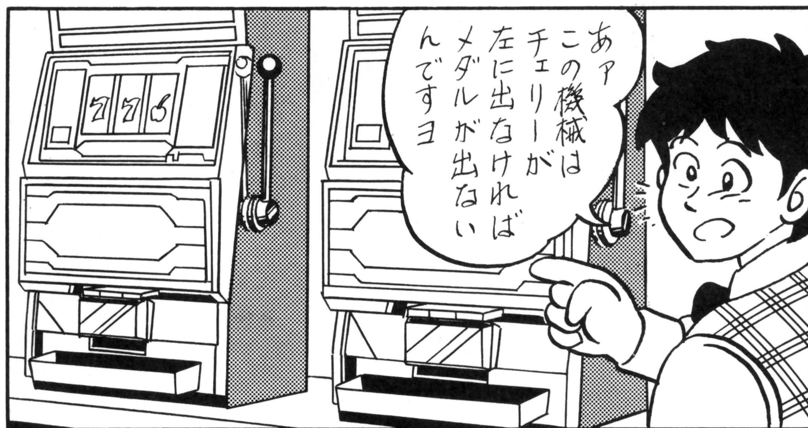






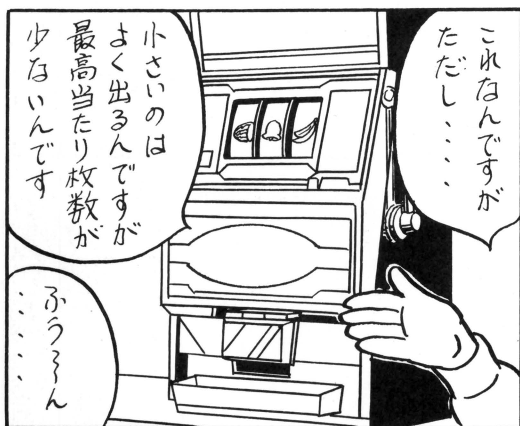





あァ この機械は チェリーが 左に出なければ メダルが出ない んですヨ


でもどこに 出てもメダル の出る機械も ありますよ


あちらですが よろしければ 案内致します ヨ・・・・
うんっ お願い するよ

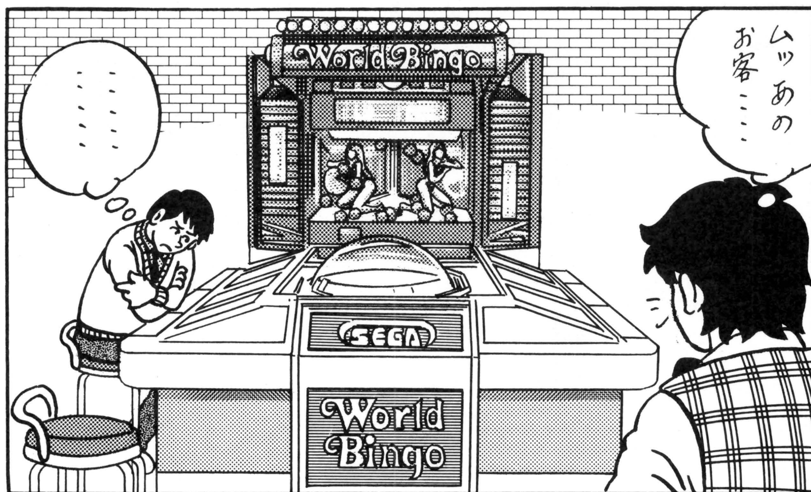

これなんですが ただし・・・・
小さいのは よく出るんですが 最高当たり枚数が 少ないんです
ふう~ん ・・・・


他にも わからない事が ありましたら お呼び下さい
それじゃ ごゆっくり


どうも ありが とう!


インストラクター 強調週間!!
よォ~し この調子で 頑張るゾ~
その1 成功


他には
いない
かナァ


ムッあの
お客・・・
・・・・・・


ゲーム説明パネル
ジィ〜ッと見て
やりかたがわかん
ないんだナ・・・
ジーィ〜〜〜ッ。。

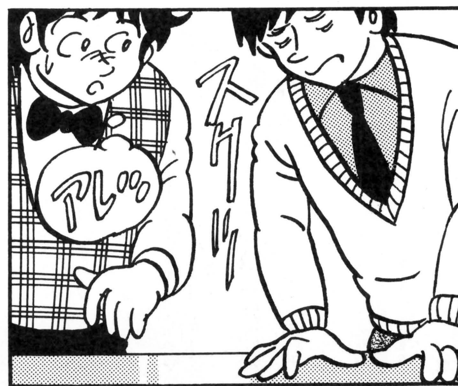

はっ
ビクッ
お客様
遊び方は
ご存知で
しょうか
サササッ


まいったナァ
オレ人と話すの
苦手なんだ・・・


やり方がわから
ない事くらい
ちゃんと
知って
ますよ
〜だ
それでは
ご説明しま
す・・・・・

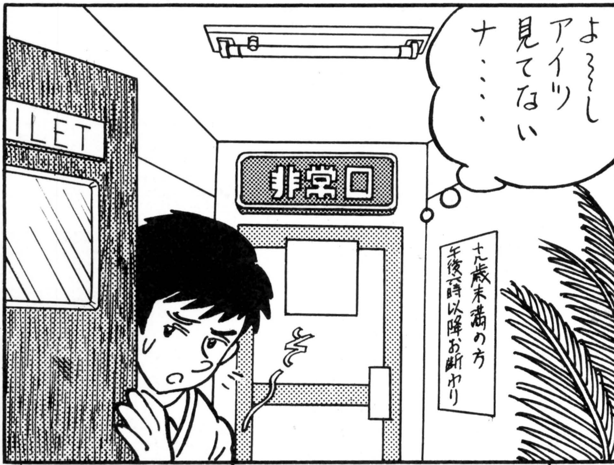

このゲームは
ですネェ・・・
ペラ
ペラ
ペラ


あ〜
うるさい
ツバまで
とばして
・・・・・
プ
プ


アレ%
スクッ


トイレなら
ごゆっくり
どうぞ!









ゲームズ探偵の接客報告書



●客は、従業員に自分から声をかけにくい。客が不便を感じている様子だったら、積極的に声をかける。

●従業員が話しかけても、迷惑そうな顔をする客が中には、いる。こういう時は「何かありましたらお呼びください」と言ってすぐ引き下がること。

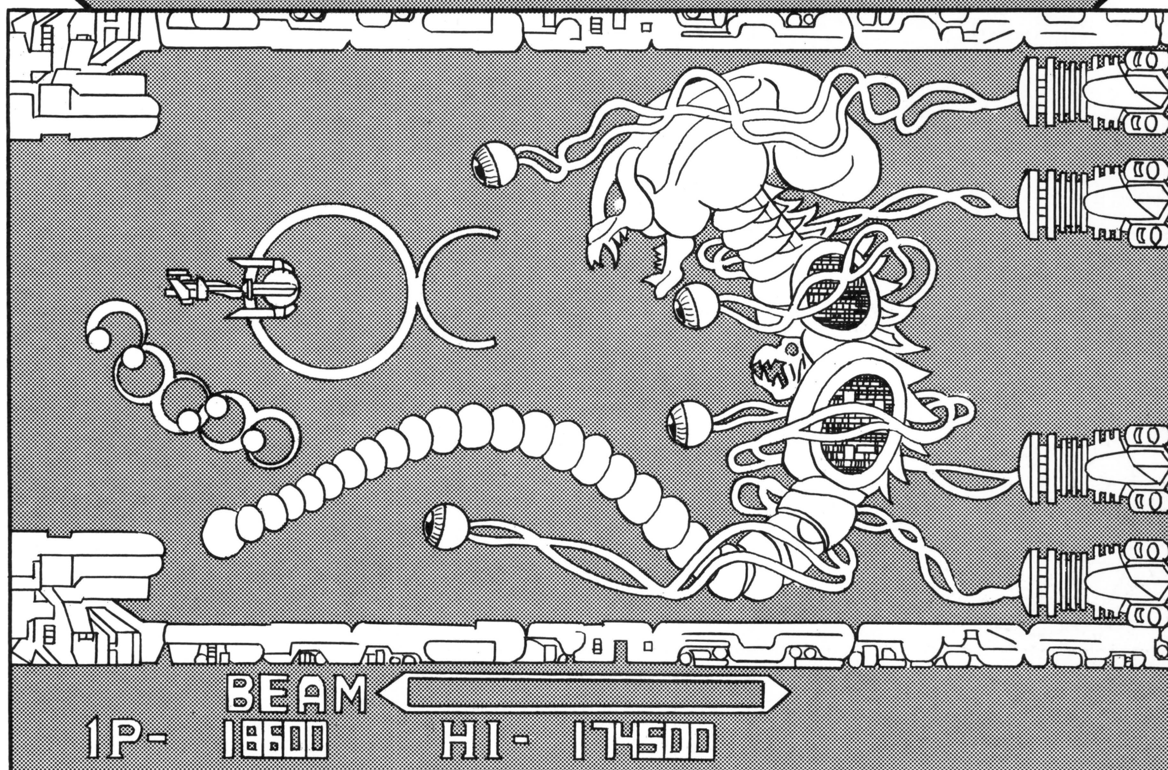
※　※

アプローチは、ゲーム場の従業員にとって、最も難しい行動の一つである。ロケーションによっては、アプローチは慣れた従業員にしかさせない所もある程で〝すばやい、適切な判断〟が必要とされる。

客は、何かに不便を感じて従業員に尋ねたいと思っても、案外聞かないことが多い。こういう機会を見逃すことなく、たとえば客がゲーム機の前で立ち止まりキョロキョロしている時は「いらっしゃいませ、遊び方はご存じですか」と、またポケットのあちこちを探り、結局紙幣を出した時は「両替ですか、両替機はあちらでございます」と、客の態度を見て状況を把握し、近づくこと。

ただ中には、従業員に話しかけられて迷惑そうな顔をする客もいる。この場合は、ただちに引き下がること。〝うるさい店〟との印象を与えてはいけない。

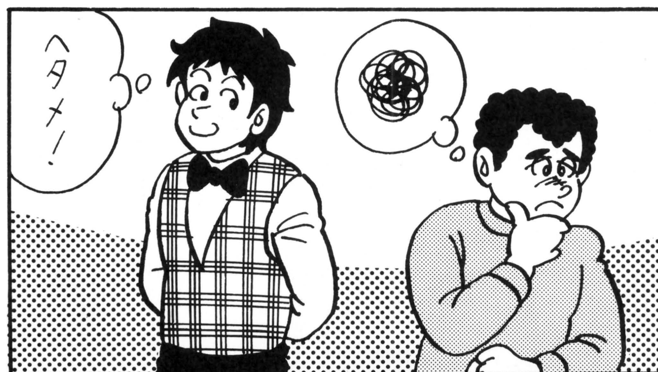
第18章：いい気になって教えすぎるな











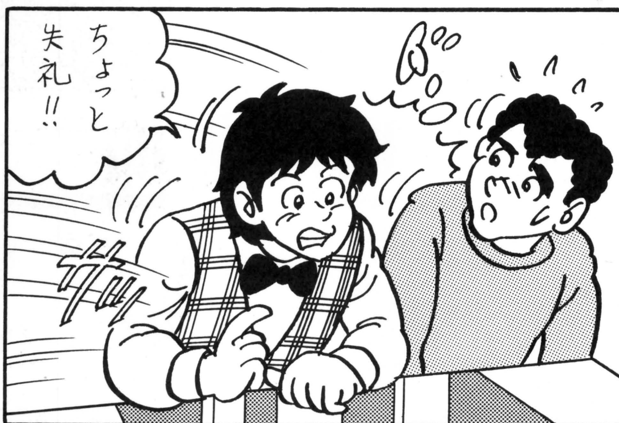

1面の巨大キャラきゃっつけるには……その前にあのアイテムをとらなくっちゃいけないんだよ
バ～～カ！
オレなんて昨日やっと全シーンクリアしたもんネッ！


キョロ
キョロ


オッ従業員っちょっと教えてよ


あっハイハイ
待ってました!!


お客様このゲームはパワーアップアイテムがポイントなんです……
パラペラ
そして肝心なのは……
フムフム


ちょっと失礼!!
ササッ


サービススイッチを入れてと……
そこで見ていて下さいネ
行くゾ！


ホラ、今出て来たのが絶対取らなきゃいけないアイテムです
これをこうとってよしっ！
やった～～っ







ゲームズ探偵の接客報告書



●日本語の説明書きがついているビデオゲームなどのインストラクションは、普通は操作方法の説明程度で良い。

●インストラクションは〝客にプレイさせながら〟が基本。肝心なところをわかり易くフォローすることを心掛ける。

※　　※

メダルゲームはメダルが出ることで満足感を得るが、ビデオゲームなどの場合は、高得点を得なければ満足しないわけではない。そのためインストラクションは、機種に応じたやり方をしなければならない。

ビデオゲームの場合、攻略法や隠しキャラは教えてはいけない。客は自分でそれらを発見したい。発見して乗り越えて初めて満足感が得られるからだ。「ゲームのうまい従業員は、客のプレイを見てつい口や手がでてしまうので、雇わないことにしている」というロケもある程で、高得点テクニックなど逆に客に聞く気持ちが必要。

一方メダルゲームの場合、賭け方やメダルがどういう時出るか等、個々の機械のルールを理解して遊んでもらうことが大切。

なお、インストラクションは、客に実際にプレイしてもらいながら行なうのが鉄則で、ゲームに自信を持ってもらえるようにリードすること。

第19章：雑記帳を利用してプレイヤー同士の対話を広げる


















ント
Rタイプ必勝法
ご自由にどうぞ

う〜〜ん 100枚だと さすがに 重いナァ
ヨイショッと
ズシッ
一週間後——。

おかしいナ 誰も持って 行かない：
最近の子は なまい気だ からモノクロ コピーじゃ ダメか：：
ゲーム必勝読本 くれるっていうん ならうれしいんだ けどナァ：：
フロント
Rタイプ必勝法
ご自由にどうぞ

マッいいか これが成功した としても：：
どうせ 他のゲームの インストラク ションは しなきゃ ならないん だし：：：

でも ただ捨てるのも もったいないナ

中折りして 雑記帳でも 作るか！

束ねて 穴を開け てっと：
ゲイ
キュッ

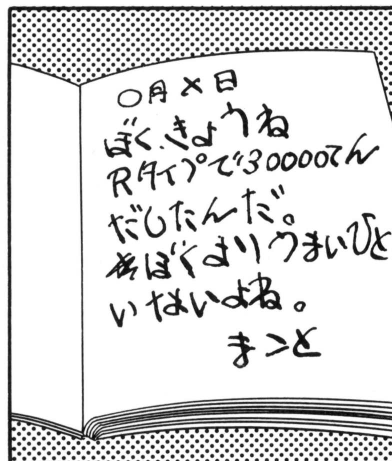
3冊も 出来たゾ


ネェお兄ちゃん ボクあのゲームで 3万点出したんだ けど・・・・
ボクより スゴイ人 いる？

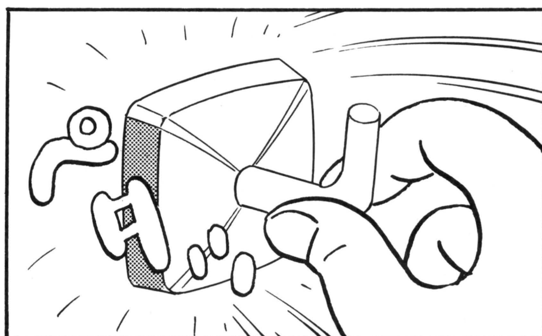

え～～ェ そんな事 お兄ちゃん わかんない よ・・・・
ポリポリ


ど～～してェ お兄ちゃん ゲーム場の 人でしょ？

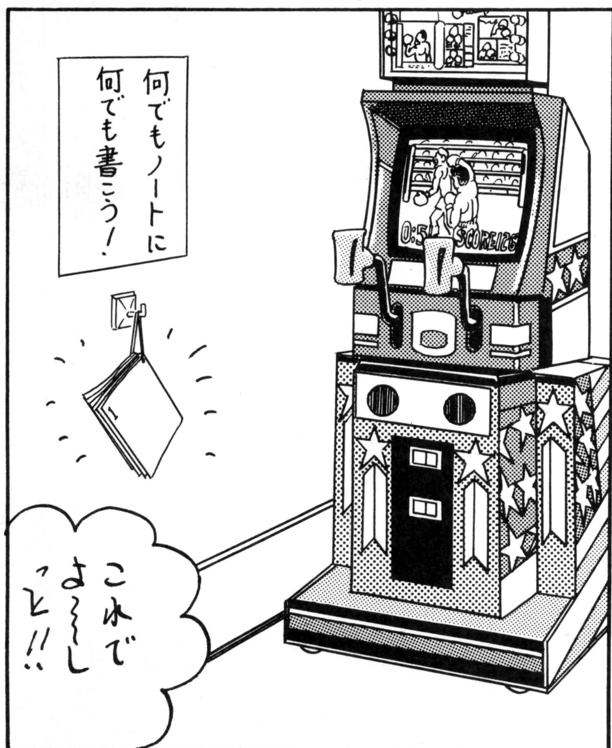

そうだっ このノートに 書いておきな よ！


○月×日
ぼく、きょうね
Rタイプで30000てん
だしたんだ。
ぼくよりうまいひと
いないよね。
まこと


じゃア これ つるしといて あげるネ！




返事が 来ると いいけど ナァ
キュッ

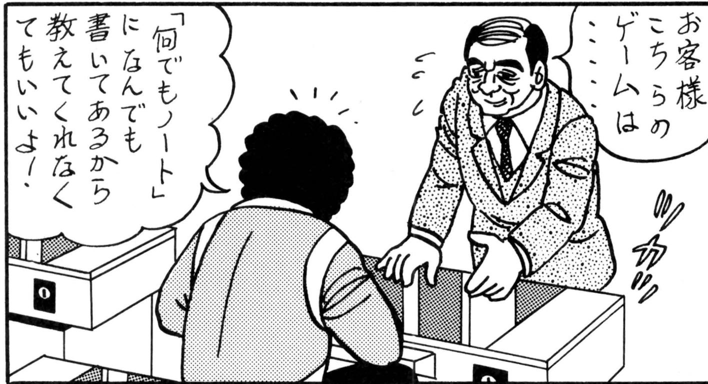

何でもノートに 何でも書こう！
これで よ～～し っと！！



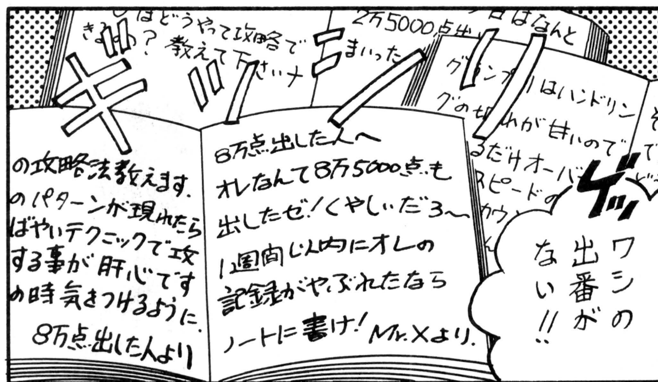












ゲームズ探偵の接客報告書



●インストラクションをしないロケでは、ゲーム専門雑誌を店内に数冊おいて客が自由に読めるようにすると良い。

●客同士でゲームテクニックなどの情報交換ができるよう、店内に雑記帳を置いておくのも意外に効果的。

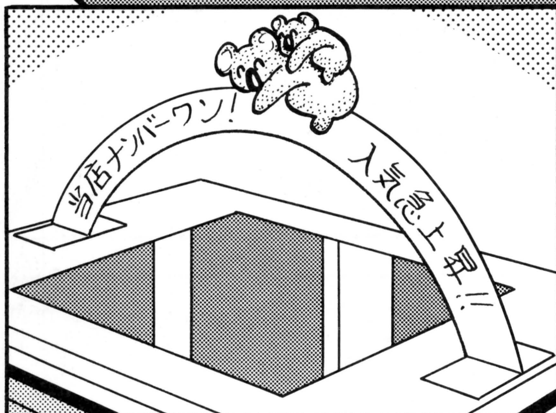
※　※

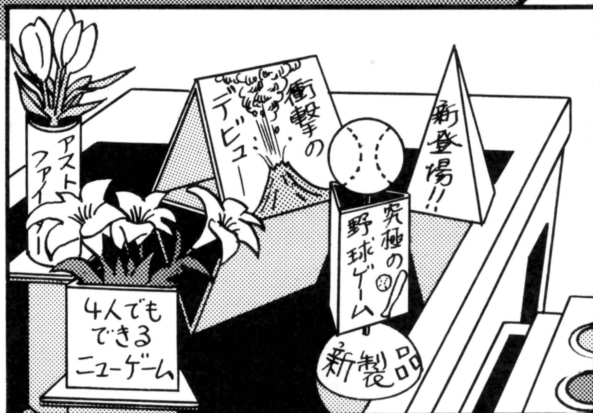
インストラクションは、客の楽しみを奪わないよう、最低限に止どめるのが原則だが、そうは言っても、客が隠れキャラや攻略法を見つけ出すのは容易なことではない。また従業員インストラクションを上手くできないロケーションもあるだろう。こんな場合、店内にゲーム専門雑誌や、客同士が自由に何でも書き込める雑記帳などの〝研究材料〟を提供してあげると良い。

雑記帳には、ゲーム好きの連中だけに、意外に高得点テクニックや自分の出した点数などを記入するものである。置いておくだけで、見知らぬ客同士の攻略法の質問、回答などといったコミュニケーションの成立も図れることが多く、腕前を競わせることにもつながる。

またゲーム専門雑誌は、カウンターで販売、貸出をしても良い。ちなみに客が3人一組みで申し込んでおくと先着、100冊まで無料でプレゼントしているロケもある。

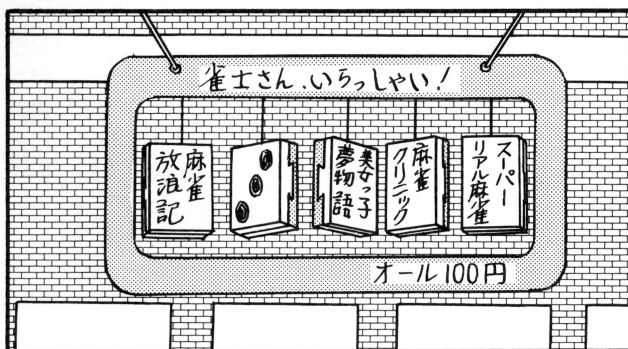
第20章：内気な客のためのPOPインストラクション



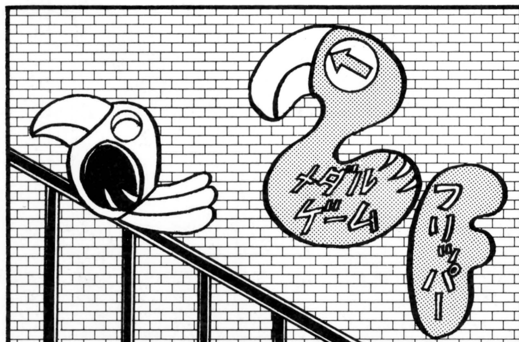




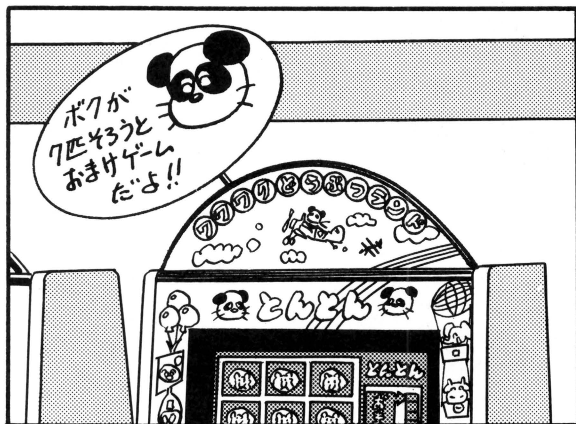


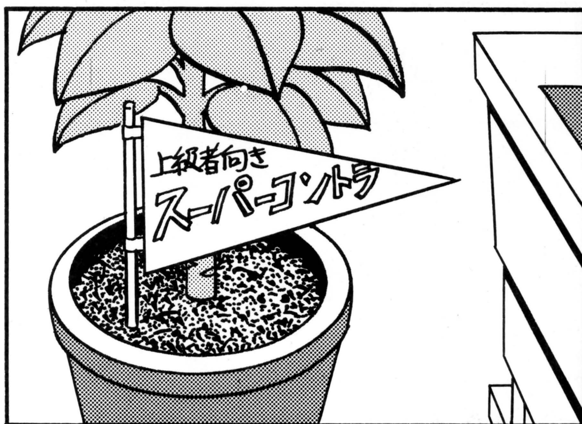


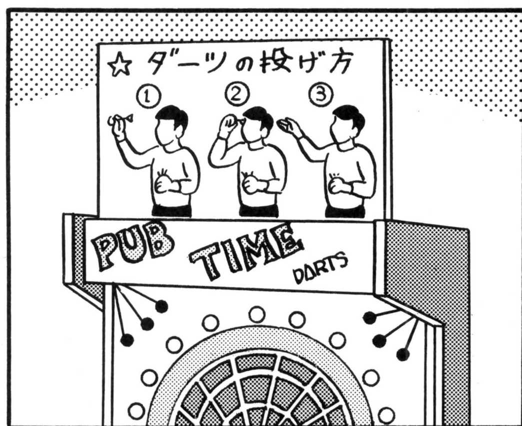


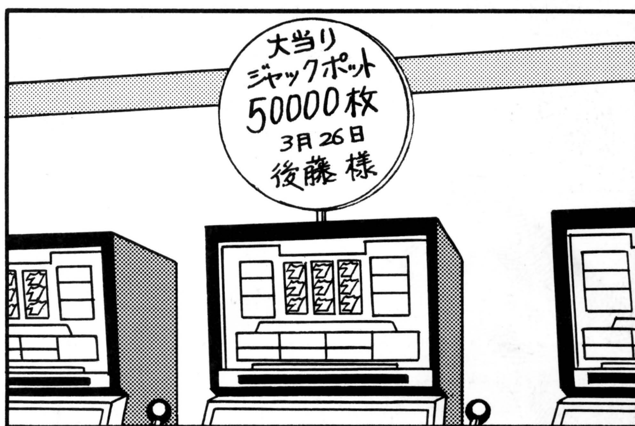





ボクが
7匹そろうと
おまけゲーム
だよ!!
とんとん

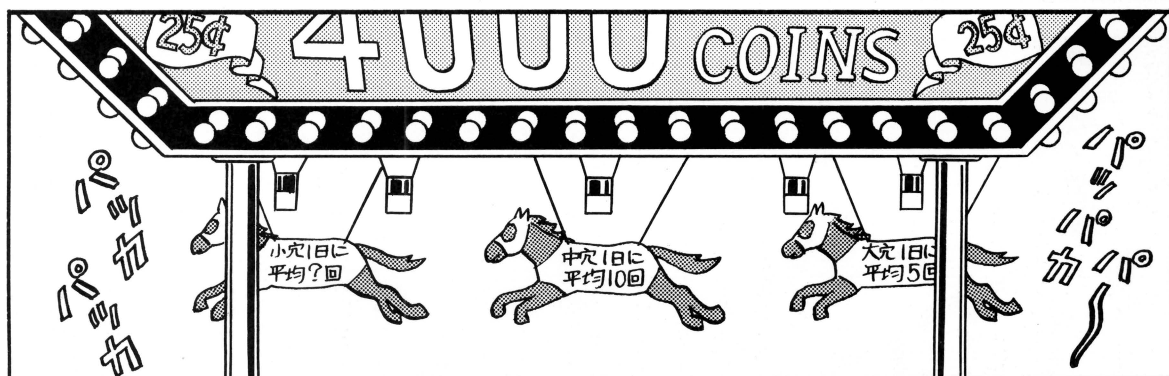

上級者向き
スーパーコントラ

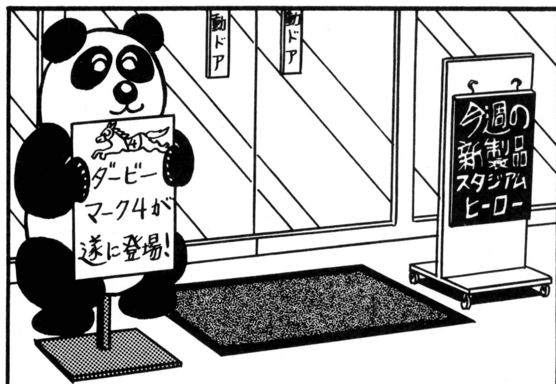

☆ ダーツの投げ方
① ② ③
PUB TIME
DARTS


大当り
ジャックポット
50000枚
3月26日
後藤様

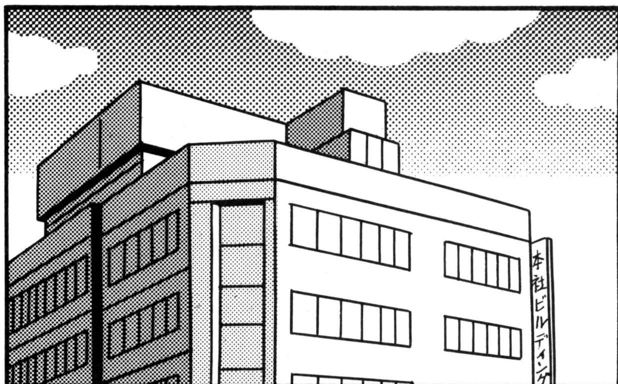

メダル
コーナー
ゲームメダルの店外持ち出し
お客様同士の貸し借り
は固くお断りします
MEDAL
CORNER
We expect you will
Play off all tokens.
Thank you.
DREAM


THIS IS PLACE ONLY
FOR AMUSEMENT AND
NEVER FOR GAMBLING.
ABSOLUTELY NO REFUND NOR PRIZE.
メダルは現金、景品と
引き換え出来ません。


25¢
4000 COINS
25¢
パッカ
パッカ
小穴1日に
平均?回
中穴1日に
平均10回
大穴1日に
平均5回
パッパカパ〜













ゲームズ探偵の接客報告書

- **新製品や人気機種は、POPで表示すると客つきが良くなる**
- **既製のインストラクションカードに加え、操作方法や面白さのワンポイントをPOPにしてアピールすると良い。**
- **POPは読みやすい字、簡潔で気の利いた文案で。イラストをいれると、分かり易くアピール力も増す。**

※　※

新機種はどれなのか、プレイ方法を知りたい、と思っても従業員に尋ねない客は少なくない。特にこんなアダルト客に対し物いわぬ活躍をするのがPOPである。

POPは、告知や案内、ゲーム説明など幅広く利用できる。フリッパーなどの場合は特に、奥が深いゲームであるにもかかわらず、ただやみくもにプレイする客が多いが、各ターゲットをイラスト入りで説明したPOPがあれば、ゲームの楽しさは倍増するものである。

ただPOPは、美的感覚が大事。描いて置いてあれば良いというのではなく、色彩や文章にも気を配る必要がある。なお雑誌などから、目的にあったキャッチフレーズや写真などを切り抜いて貼り合わせ、コピーをとって色を塗るなどすれば、誰でもきれいなPOPを制作することができる。



インストラクション・アプローチ基本パターン

(客の気持ちにフィットした話法を用いてキッカケづくり)

客のプレイ意欲が不明の時

客の動作	アプローチ話法例
●(立ち止まって)ゲーム機をじっと見ている。 ●他の客のプレイを見ている。	→こちらのゲームは初めてですか。 →こちらのゲームは、ご存じですか。 →このゲーム、とても人気があるんですよ。 →このゲームは◯日前に入ったばかりなんです。 →業界では評判なんですが、どう思いますか。 →シューティングもの(◯◯もの)がお好きなんですか。

〈コツ〉
客がプレイしたいのかどうかハッキリしない時点でのアプローチはさりげなく軽い感じで接することが大切。うるさがられたらいつでも引ける体勢で話しかけ、相手が乗ってきたら具体的なインストラクションに移行する。

プレイしたい様子である時

客の動作	アプローチ話法例
●インストラクションパネルを見ている。	→こちらのゲームは初めてですか。 →遊び方はおわかりになりますか。 →何か、おわかりにならないところがございますか。
●友人など他の客に遊び方を教わっているが、どうも要領を得ない感じである。	→よろしければ、私がゲームのご説明を致しましょうか。

〈コツ〉
相手がプレイするつもりの場合、早くゲームを始めたいのだから、ゲーム説明は簡単に要領よく行うこと。

ゲーム説明を求めている様子の時

客の動作	アプローチ話法例
●ゲーム機の前に立って従業員を探している。 ●プレイ開始後キョロキョロしている。 ●プレイ終了後にゲーム機をジッと見ている。	→いかがなさいましたか。 →遊び方はおわかりですか。 →ゲームのご説明を致しましょうか。 →何か、おわかりにならないことがございますか。

〈コツ〉
客がゲーム説明を求めている様子の時は、とにかく近づいて声をかける。ただし他の用件である可能性もあるから「いかがなさいましたか」など丁寧な言葉遣いで話しかけること。

ゲーム説明した方が良いと思われる時

客の動作	アプローチ話法例
●ボタンなど誤った操作をしている。 ●ゲームを理解せずにプレイしている。	→恐れいりますが、ゲーム操作の説明をさせていただけますか。 →操作方法はおわかりになりますか。 →失礼ですが、◯◯◯(攻撃のし方、パワーアップアイテムのとり方など基本的な点)はご存じでしょうか。

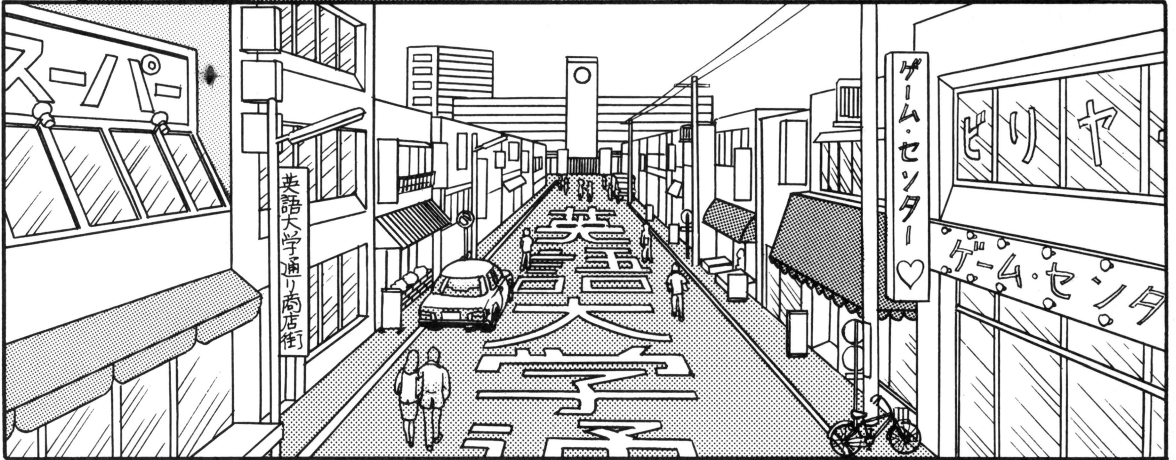
〈コツ〉
相手の自尊心をキズつけないよう、あくまでへり下った態度で接する。また、このタイプの客にはちょっとしたプレイのコツなども教えゲームを楽しめるように配慮すること。

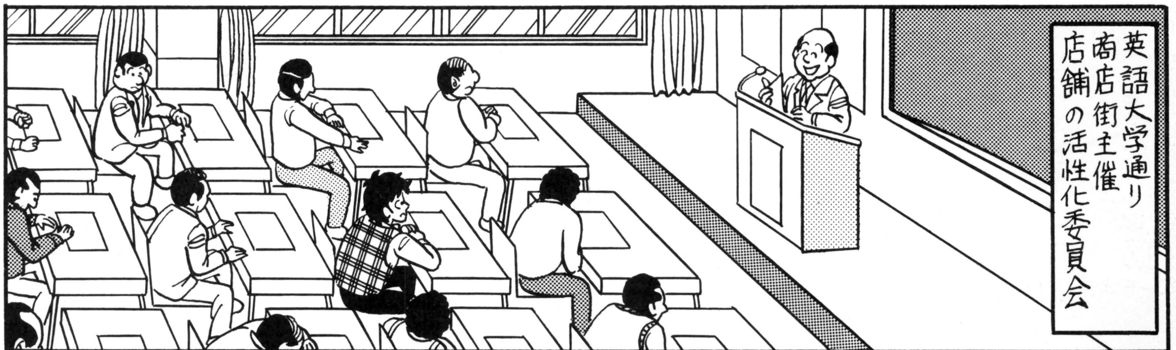
「お楽しみいただけますか」の気持で動く

——新鮮感、楽しさの演出



第21章：店の個性（魅力）を打ち出せ





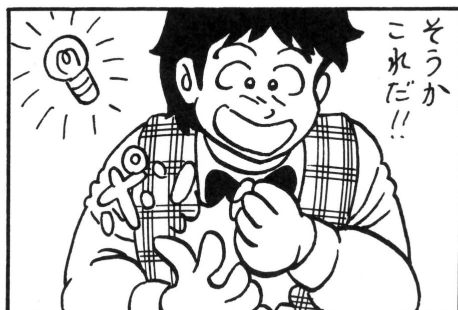


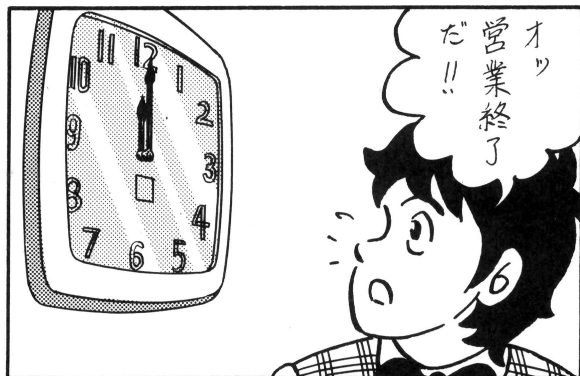





地域に密着した個性……


準備はろ端ちょっと出費はかさんだけど……
ENGLISH～JAPANESE DICTIONARY
スプレーセメダイン
接着剤
個性化のためだ社長も文句は言わないだろう!!


そうかこれだ!!
ポン


オッ営業終了だ!!


よォ～し今日は徹夜で頑張るゾ!!


ピリ
ピリ

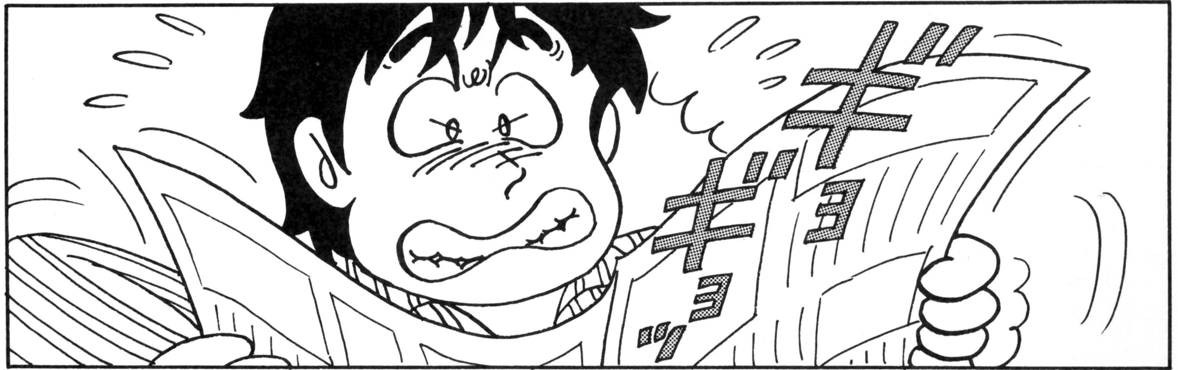

プシュー
辞書を切って一枚ずつ貼って……


ペタ
ペタ
すき間なく貼るのも大変だなァ忍耐忍耐……


ハアッやっと出来た英語大学生にあった完璧な装飾だ!
ピカッーン
ゴロリ









ゲームズ探偵の接客報告書



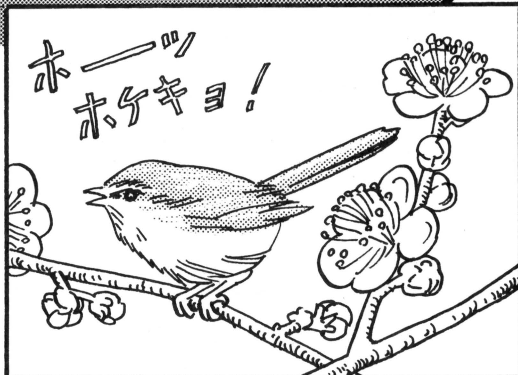
●店の個性は、機種揃え、料金設定、内装、接客態度、店長の人格などの総和であるが、どれかを際立たせて強調するとアピール力が増す。

※　※

ゲーム場の場合、競合店が近隣にひしめき合っているケースは珍しくない。また最近は、ビリヤード場など他のレジャー施設との競合も考慮しなければならない。したがってゲーム場は、自店に客を魅きつける、何らかの個性（魅力）を打ち出したい。ハード面で言うなら、新機種の導入が他店より早いとか、体感ゲームは何でもあるとか、過去10年間のヒットゲームを全て揃えているとか…。ソフト面では、あそこのオヤジは面白いとか、悪いことをするとこっぴどく叱られるとか、低料金設定だとか、ゲームインストラクション、POPが充実しているとか、内装にいつも何か工夫があるとか、イベントを定期的に催すとか…。

店の個性を明確にすることは、統一イメージを作り出すということで、言い換えれば、そのイメージを好まない客には来てもらえなくなる。だから、たとえば学生街なら気楽な感じにしようとか、アダルト客中心なら高級イメージを出そうとか、地域性や客層を十二分に考慮しなくてはならない

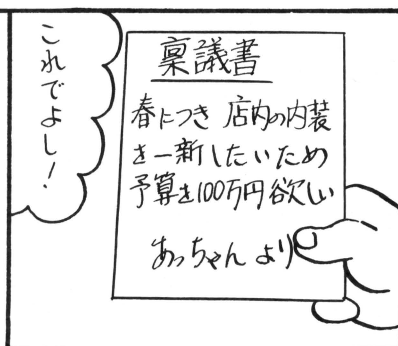
第22章：機械レイアウトを変えたら“あれっ！新しく入ったの!?”



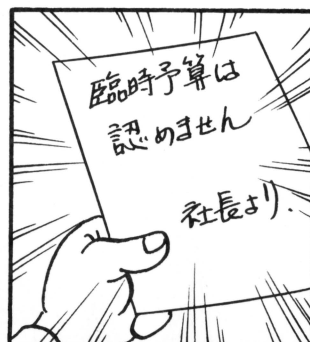






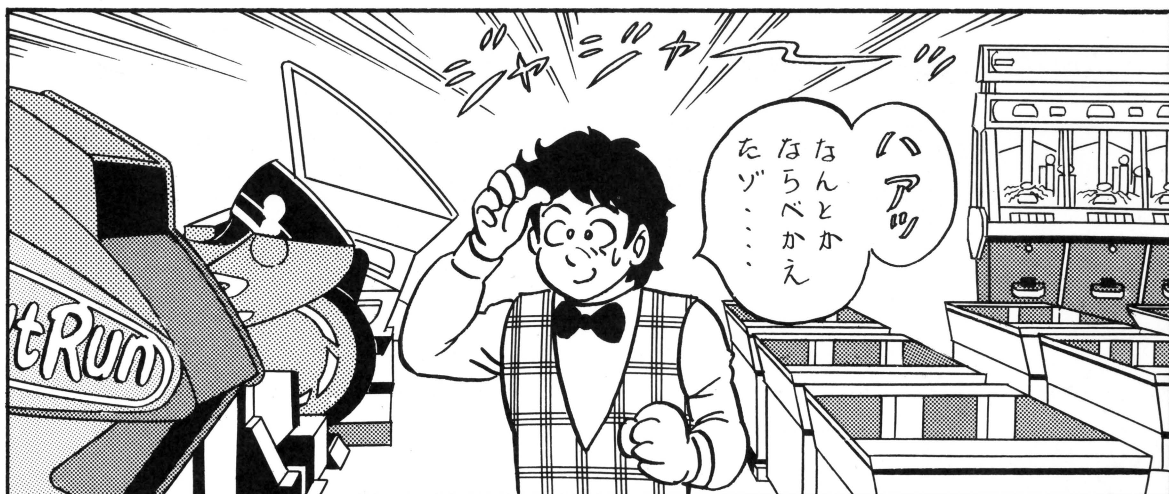


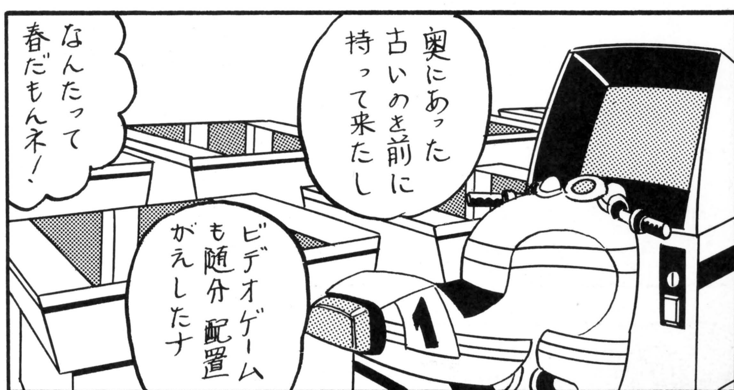









ジャンジャン
ジャ～～ッ
ハアッ
なんとかならべかえたゾ・・・・


奥にあった古いのを前に持って来たし
ビデオゲームも随分配置がえしたナ
なんたって春だもんネ！


あとはレイアウト変更の届出を出して終り！
ハ～～ア疲れた！
届出


オッ
新しいゲームが入ったゾ


何だこれ確か前にもやった事あるなァ
ブロァアア・・・・
でも久しぶりにやるのも面白いなァ
ヘヘヘッ


アレッ俺の好きなロストワールドが無いゾ！
オ～～イ従業員!!


ロストワールドならあちらの落ち着く場所ですご案内しましょうか？
うん、でもその前にこれもやってみるヨ！







ゲームズ探偵の接客報告書



●店内の新鮮感の演出の一つに、機械レイアウトの変更がある。

●機械レイアウトの好機は、季節の変わり目、売上げ低下時、新製品導入時など。

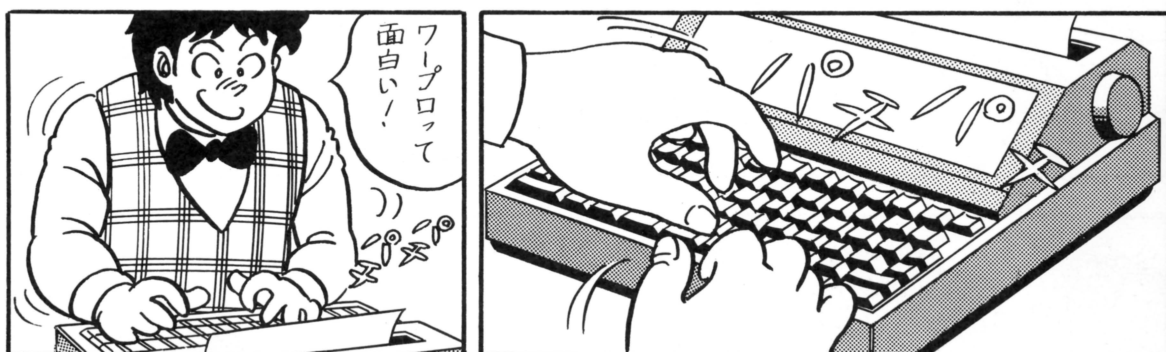
※ ※

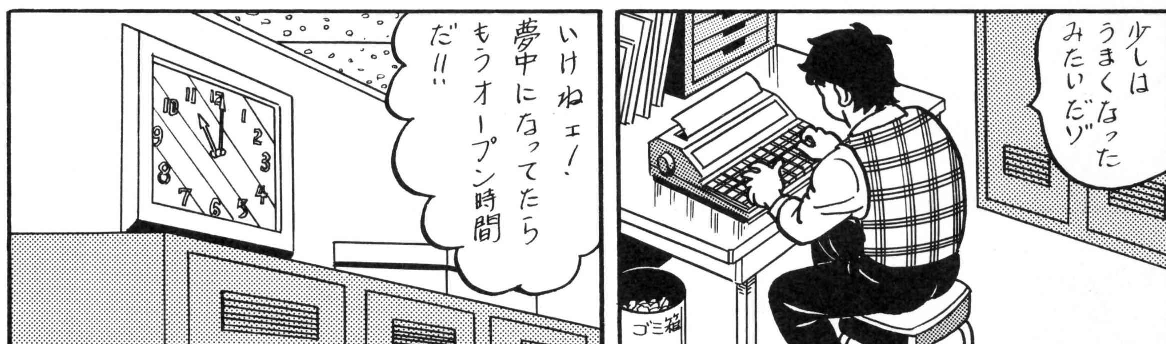
機械レイアウトの変更は、店内に新鮮感をつくり、また売上げアップにも効果がある。とくに大規模な新機種導入時に合わせてレイアウト変更をすると、新製品を引き立たせることができ、しかも店内の新鮮感がいっそう強調される。なお既存機種でレイアウトのみ変更した場合でも、売上げアップ効果を期待することができる。これは客に「何か新しい機種が入ったのではないか」とイメージさせるとともに、店内が興味深いものになるからである。機械レイアウト変更と同時に店頭に花輪を飾ったら、驚くほど客が集まったというロケもある。

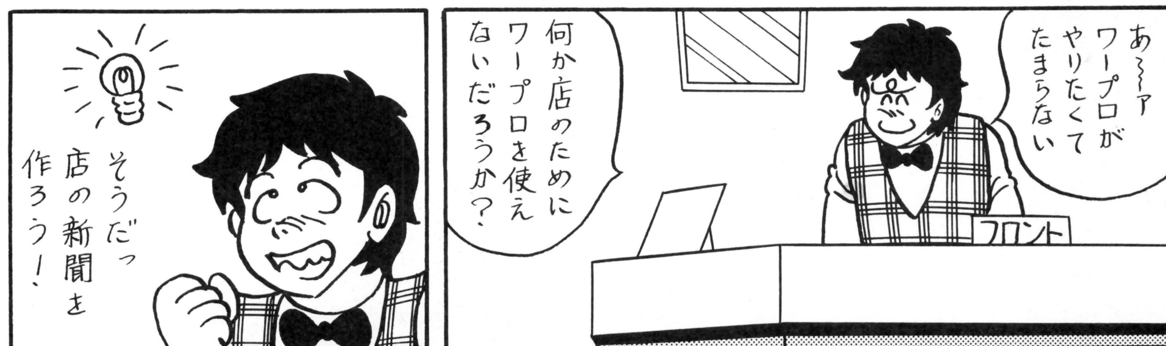
レイアウトには、麻雀など固定客をもつゲームは奥に置くとか、奥の照明は明るくして客を誘導するとか、人の群がるゲームは表から目立つ位置にし賑わいを演出するとかのセオリーはあるが、ともかくレイアウトの上手下手で売上げも左右すると考えるべきである。なお、風営許可店の場合、一般的に店内の50％以上を変更したら、1カ月以内に所轄署に届け出なくてはならない。

第23章：ミニコミ紙発行で楽しさアップ









これでお客様の生の声を集めよう

いいたい放題ボックス

う〜ん順調順調みんな面白がって入れてるゾ

いいたい放題ボックス

これでヨシ……っと

〜らくがきコーナー〜

〜らくがきコーナー〜

10000点

まけちまったヨ〜〜!

3月26日は誕生日だゾ

XX

最高!!

目標50000点

100円返せっ!

ビッチリ書いてある

でもまだ情報が少ないなア

〜お知らせ〜
今度の日曜日
となりの喫茶店で
「ゲーム大好き委員会」を
開催しますので皆様
奮ってご参加下さい
コーヒーサービス!
キミの声をメーカーに
反映させよう!!

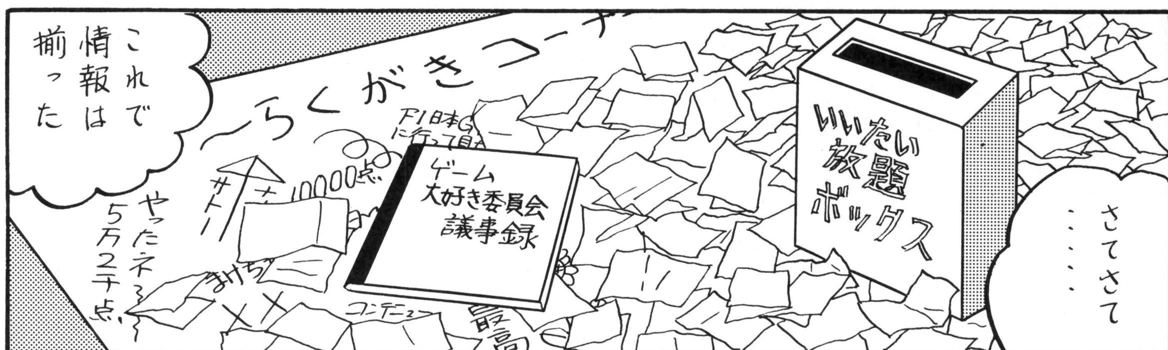
我ながら良いアイデア

これでプレイヤー同士の意見をたたかわせよう……

う〜ん有意義な意見が多いナア

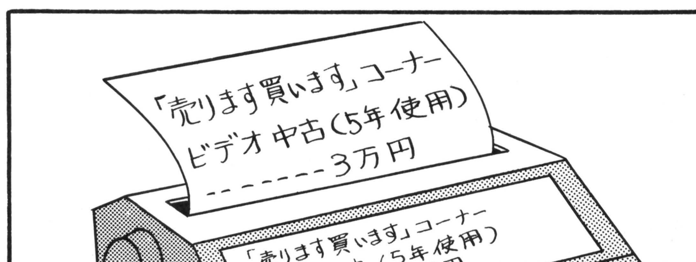
ゲーム大好き委員会

司会者


これで情報は揃った
〜らくがきコーナー
ゲーム大好き委員会議事録
いいたい放題ボックス
やったネ〜 5万2千点
さてさて……


"このゲームのコツ"コー

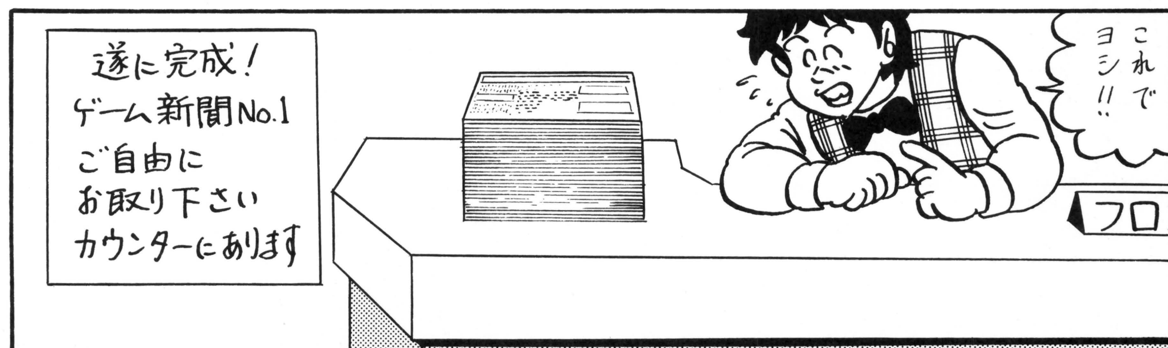

今日はヒマだしアルバイトもいるから新聞作りに専念出来るゾ
パチ
パチ

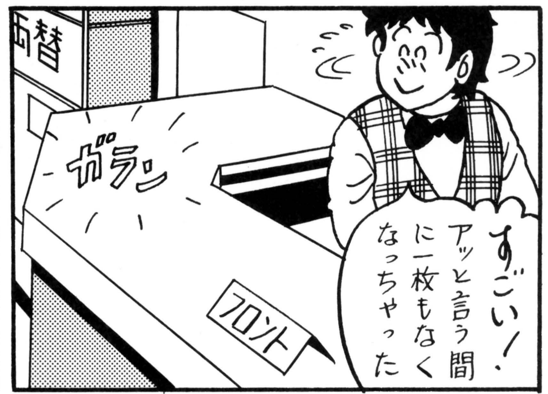

「売ります買います」コーナー
ビデオ中古(5年使用)
--------3万円
「売ります買います」コーナー


メーカーにも送ろう……


コピーコピーと……
文房具
コピー
1枚
¥10


できた!!
ゲーム新聞No.1

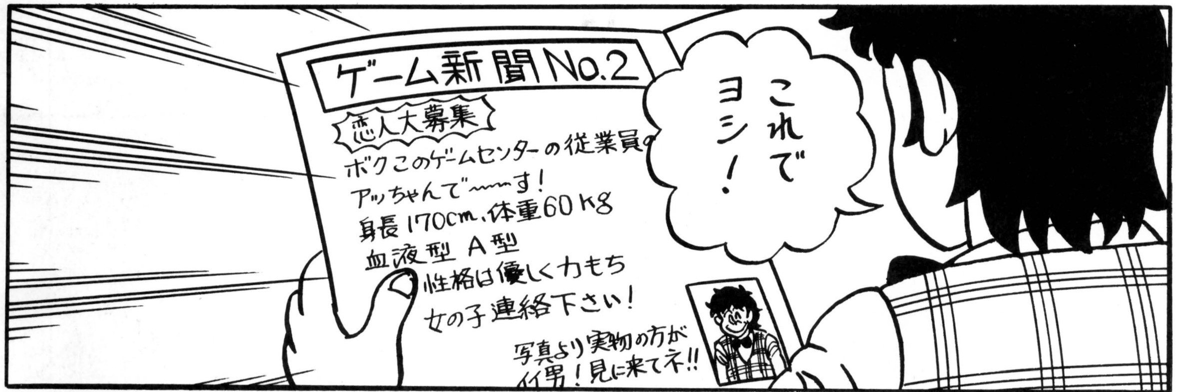

遂に完成!
ゲーム新聞No.1
ご自由に
お取り下さい
カウンターにあります
これでヨシ!!
フロ











ゲームズ探偵の接客報告書



●ロケ独自でミニコミ紙を発行すれば、地域の情報発信基地になれ、また客とのコミュニケーションも円滑化する。

●ミニコミ紙の内容は、常連客の話に片寄らないよう注意する。

●紙数は少なくても良い。定期的に発行するのが大切。

※　※

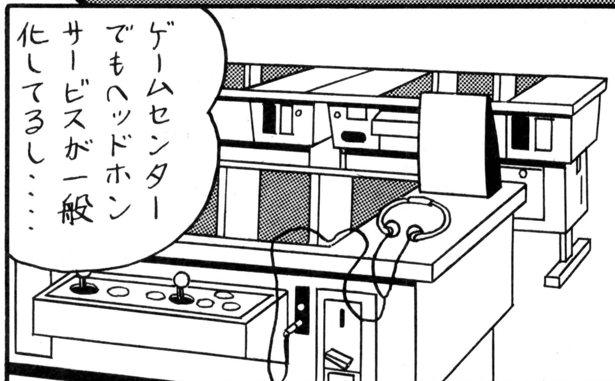
ミニコミ紙の発行は、従業員にやる気さえあれば、それほど難しくない。設備は10万円前後の卓上ワープロと、絵や写真を取り込めるイメージリーダーがあれば十分だ。内容は基本的に客の声をまとめるといった方法をとる。ゲームの人気ランキングや必勝ポイントを書いてもいいし、人気ナンバー1の機種については細かなプレイテクニックを掲載して特集とするのも良い。もちろんメーカーへの声、ゲームに関するエピソードなども歓迎だ。また〝売買コーナー〟〝商店街のおいしいお店〟〝町内の行事〟など客同士や街の情報を入れても面白い。

情報は、投書箱や落書きコーナー、客への取材などで収集。掲載の場合にはメダル10枚進呈等とうたうと、より多く集まる。

ワープロで打ち出した後のコピー代は2〜3000円程度。客は自分の名前と意見が掲載されればうれしいものである。

第24章：ちょっとしたサービスが客を楽しくさせる









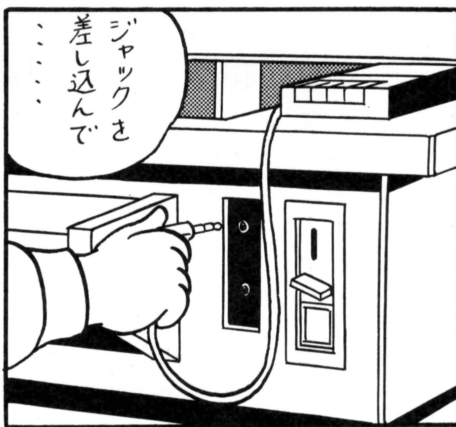








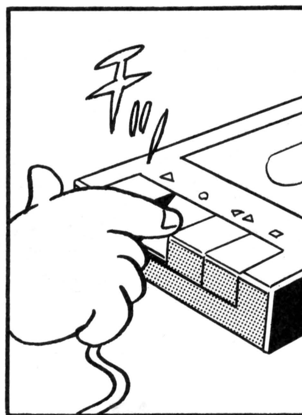


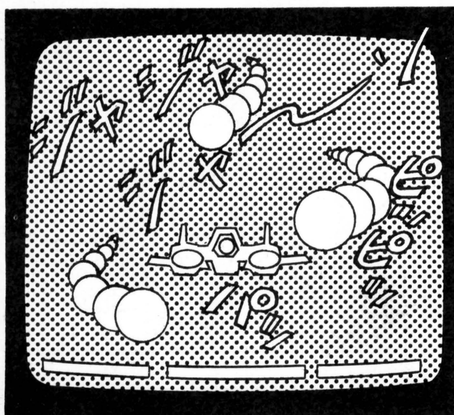

ジャックさ差し込んで・・・・・・


百円玉入れて・・・と


なんだか緊張する・なァ・・・
ドキドキ


よ～しテープとゲームを同時スタートだ!!


チッ


ジャジャジャジャーン
ピロピロピロ
パシッ


う～ん全体の音楽の構成上・・・
ここはあまり撃たない方がいいな!!


アッしまったやられた!!
音楽の事考えると集中できないナ！


よしっもう一度
今度は調子がいいゾ
アッしまった!!
よし最後だ音楽の事は気にせずに・・・・・・
ピロッ
ピロッピロッ


なっなんだたった5分でゲームオーバーか・・・・・・
早くコンティニュープレイきしなくちゃっ！















ゲームズ探偵の接客報告書

●サービス策は、お金をかければ良いというものでなく、要はアイデア次第。
●サービス策は期間を決めて実施する。ダラダラやってサービスの質がさがるとかえって逆効果になる。

※　※

サービス策はモーニングコーヒー無料サービス、おしぼりサービス、お茶の自動提供機設置、マンガの無料立ち読みコーナー、レーザーディスクを置いた無料休憩コーナー設置など、各ロケでさまざまだ。しかし、当初はそれなりの効果が見込めるが、徐々にマンネリ化するケースは多いため、基本的には期間を明確にして実施するのが良い。

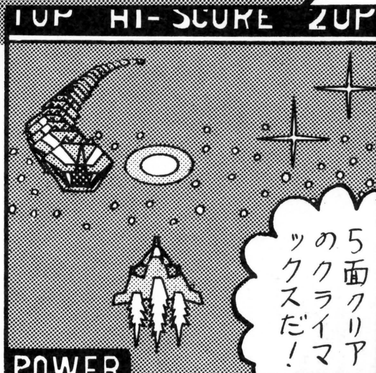
アイデアについては、要は、何をすればお客がもっと楽しくなるかをベースにして考えることだ。たとえば最近見られるヘッドホンの標準装備サービス。この考え方をもう一歩すすめて、筐体のヘッドホンジャックから直接録音できるようにテープレコーダーを貸し出し「プレイ中のナマ録音楽を録音しよう」との呼び掛けもできるはず。ただし、この場合、著作権侵害といった問題も考えられることから、事前にメーカー（著作権者）の了承をとり、OKになったゲームだけを対象にするといった配慮が必要だろう。

「失礼ですが…」「恐れいりますが…」の気持で動く

——トラブル対処法

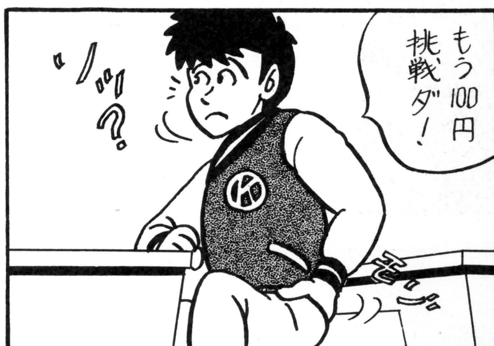


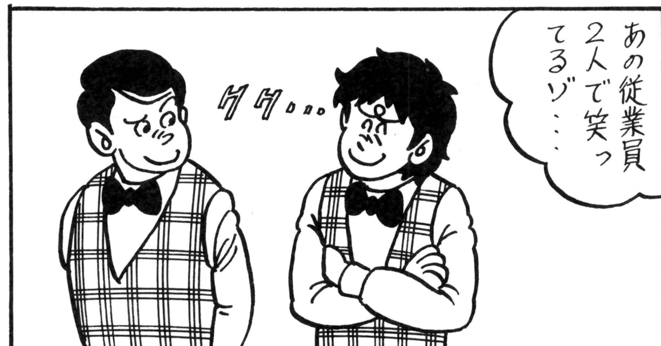
第25章：「お金を入れたのに、ゲームが始まらない」



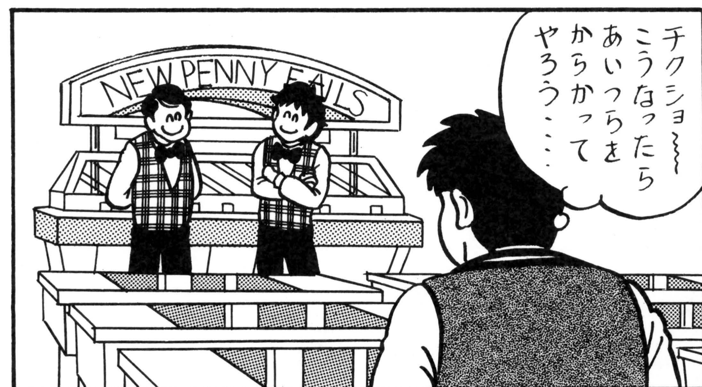


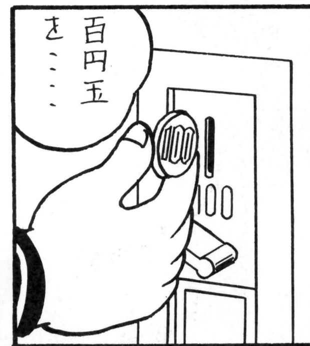










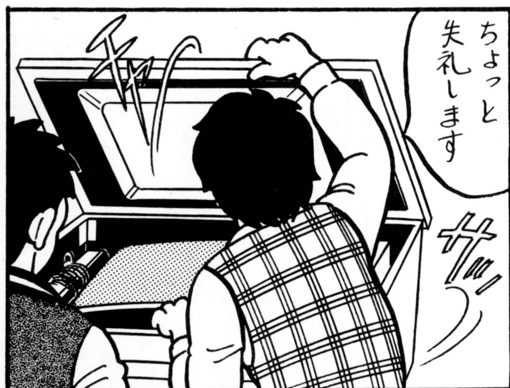







オーイ
おいっ客が呼んでるゾ！
ホントだ俺が行ってくるよ


お客様いかがなさいましたか？
金を入れたのにゲームが始まらないゾ


ちょっと失礼します
ガチャ
サッ


コインがつまってるワケではないようですネ
サービススイッチを押しますので・・・


オイッちょっと待て俺はコンティニューで千円もつぎこんだんだゾ！
最初からやり直さなくちゃならないから・・・
千円分スイッチ押してくれんだろうナッ！


ゲッ！千円分・・・まァ仕方ないナッ
プチッ


ペコ
申し訳ございませんでしたごゆっくりお遊び下さい


コラッ
ギョ







ゲームズ探偵の接客報告書



●「お金を入れたのにゲームが始まらない」という苦情に対しては、基本的に客の言葉を信用する。

●この場合の対処は、サービススイッチを押すか、お金を直接コイン投入口に入れお金を直に客に手渡さない。

※　※

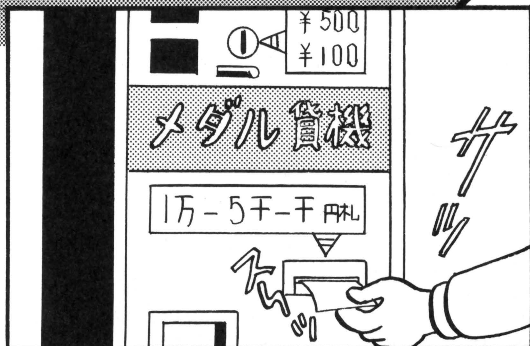
「お金を入れたのにゲームが始まらない」という苦情に関し、客が本当にコインを入れたかどうか確かめられないケースが多い。そのため、こういう申し出に対しては、まず客を信用するのが基本となる。対処法としては、サービススイッチを押してプレイさせるのが良いが、フタをあけるのは手間がかかるし、隣でプレイしている客に迷惑がかかることもある。従って忙しい時などは、お金を直接コイン投入口に入れてあげるようにする。客にお金を手渡すのはタブー。お金を入れたという客の話が嘘で、そのままゲームせずに帰ってしまったら、お金を店外に放出することになるからである。

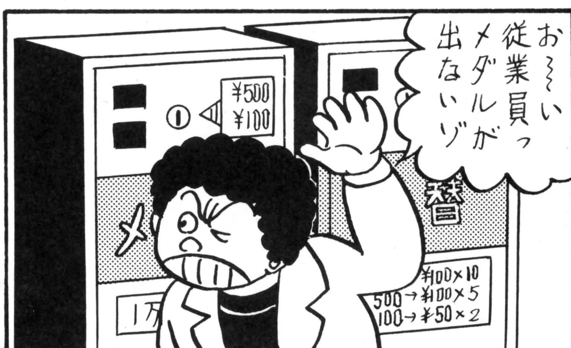
店では、こんな時に使う立替え用の小銭を別に用意しておくのが良く、小銭管理用〝立替え金ノート〟をつくってゲーム機名と金額を忘れずに記入するようにしたい。

なおレバーやボタンが壊れていたのならお金を返すのが誠意のあるやり方である。

第26章：「両替機のお金が出ない」「メダル貸機のメダルが出ない」





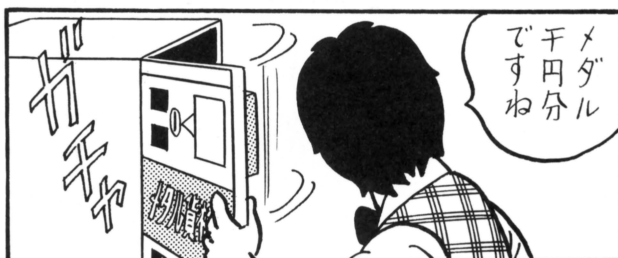


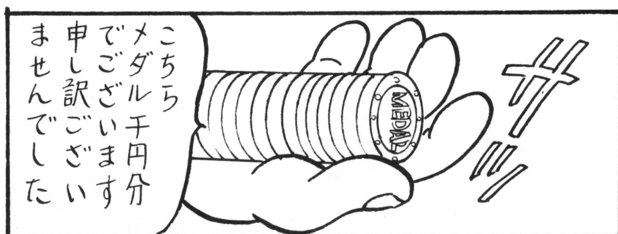






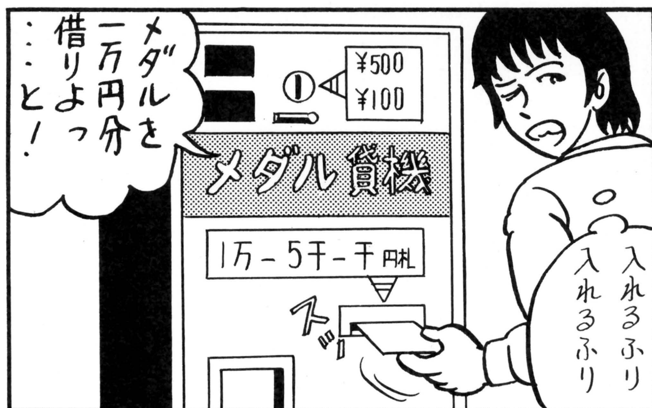









フフ。
一万円札
持ってて
良かった…

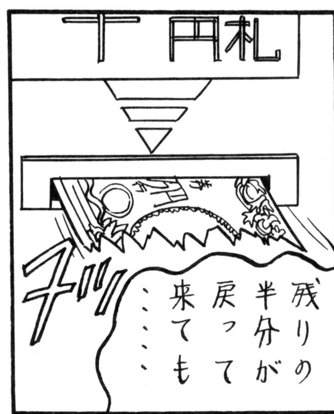

メダルを
一万円分
借りよっ
……と！
¥500
¥100
メダル貸機
1万－5千－千円札
入れるふり
入れるふり
スッ


ン!?
しまった
ホントに半分
入っちゃった
千円札
グッ

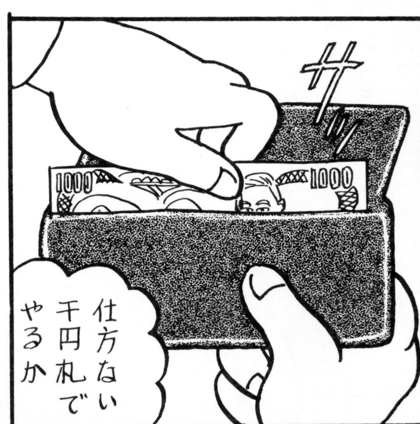

やばいっ
ひっぱり出さ
なくちゃ！
グッ
グッ


ビリッ

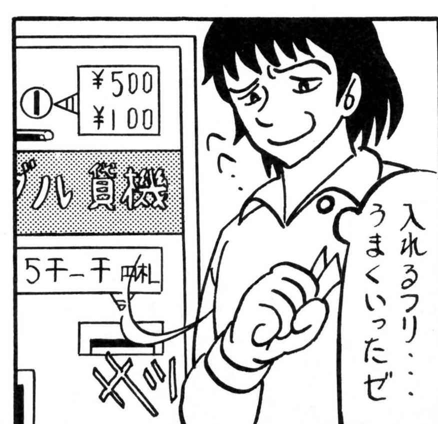

なんてこった…
シュ
ン

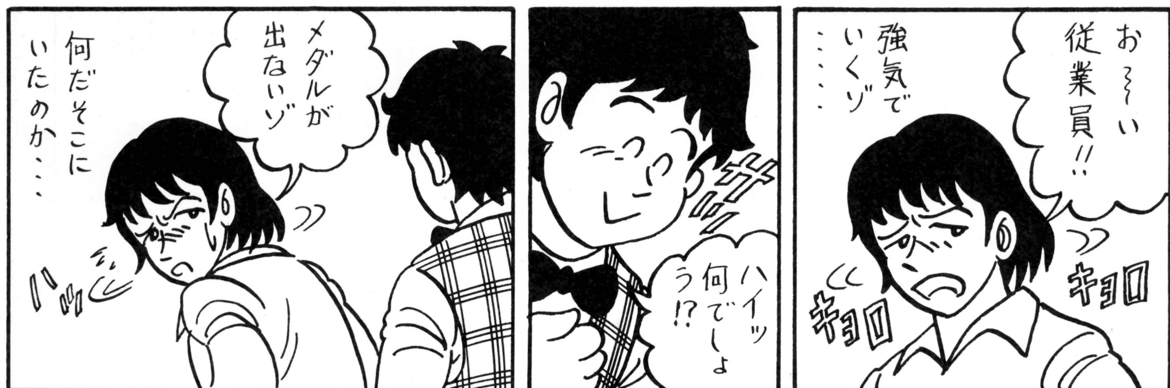

千円札
残りの
半分が
戻って
来ても
……
ブッ


一枚しか
ない一万円
はビリビリ
……

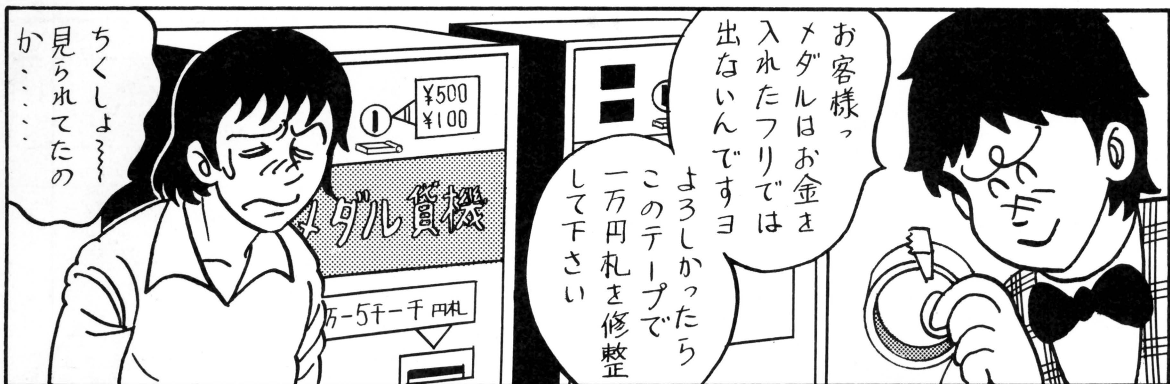

サッ
仕方ない
千円札で
やるか


メダルを
千円分借り
よっと！
フフフ…


¥500
¥100
ダル貸機
5千－千円札
入れるフリ…
うまくいったぜ
ザッ









ゲームズ探偵の接客報告書

●両替機（メダル貸機）の場合の「お金（メダル）がでない」との苦情に対しては、機械を開けて調べてから対処する。
●お札が引っかかっていた場合など「申し訳ございませんでした」と一言添えてお金を取り出し、客にかわって機械に投入して正常に作動することを確かめる。
●調べてみても、お金を入れた様子がない場合には、お金は渡さない。

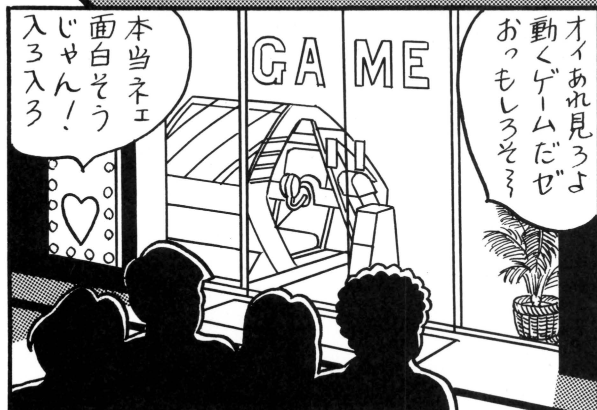
※　※

両替機やメダル貸機の場合、お金を入れていないのに苦情をいってくるタチの悪い客もいる。ゲーム機の場合と違って、機械を開ければすぐにわかることだから、客の見ている前で機械を開け、お金を入れた様子がないことを客に説明する。それでも納得しないようなら、両替機のお金を全部出して客と一緒に数え、機械に入っているお金がピッタリだということを証明する。お金は絶対わたさないこと。最終的には警察に来てもらうつもりで対応する。

なお、苦情をいってくる間に機械が自動的に札を返却し、その札を他の客が持っていったという事例も実際にある。こんな時は相手が嘘は言ってないとわかるもので、投入した金額分のメダルをあげるかゲームをさせるのが妥当。

第27章：酔っぱらい客は、上手にお引きとりいただく







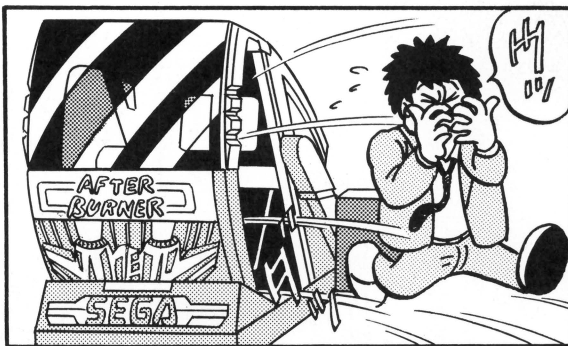


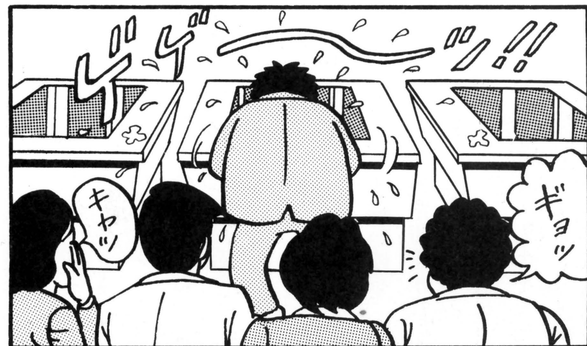




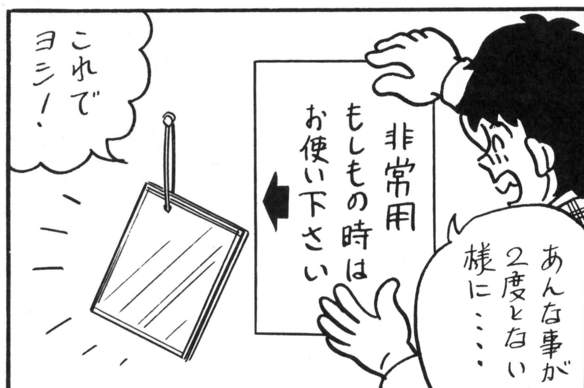


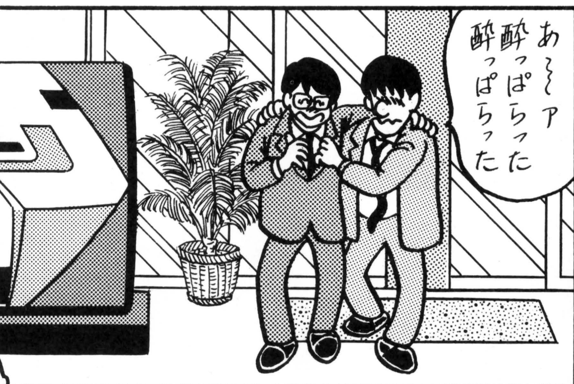






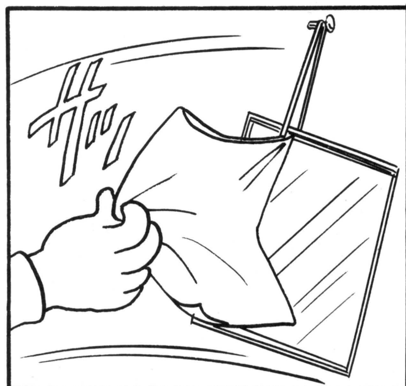

あ〜〜ア
えらい損害だ
よりによって
コンパネ3コ
にわたる広域
ゲロだもんネ
パチパチ


非常用
もしもの時は
お使い下さい
あんな事が
2度とない
様に・・・・
これで
ヨシ!


あ〜〜ア
酔っぱらった
酔っぱらった


オッまた
酔っぱらいだ!!
かなりきてるゾ


ウッ


ザッ


ダッ




大成功!
ちょっと
手にかかった
けど・・・・
オエエエ


お客様・・外の
冷たい空気に
あたった方が
よろしいかと
思いますが・・
うん・・・
そうだな
ありがとう




ウィッ
あ〜ァまた酔っぱらい！
ポ〜ン


すごいちどり足だ・・・・
今度のは2人ともあぶない
ヨタヨタ
フラフラ


あァゲームに・・・
ドン
ガシッ

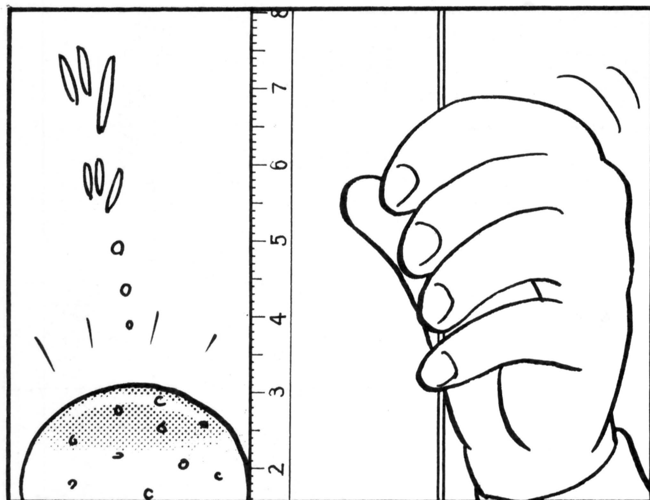

これは何か問題がおこらないうちに・・・
帰ってもらうしかないナ

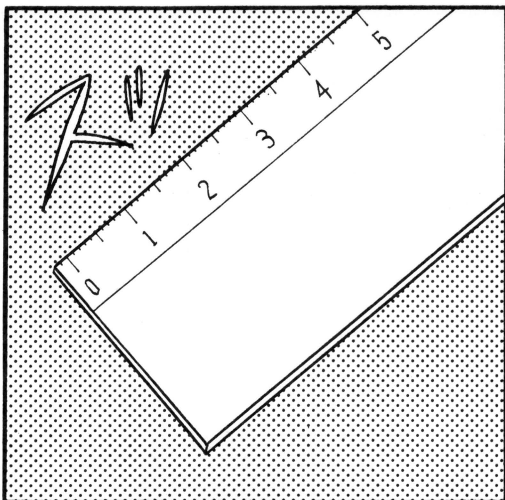

あのォお客様！
ドキドキ


そんなに酔ってらしてはゲームが出来ません
お帰りになった方がよろしいと思いますが
オロオロ
ムカ〜


何だとォこの野郎帰れだと!!
俺達は客だゾ
ポカッ
ポカン


気分が悪い飲み直そう
しかしあの従業員何の抵抗もしないで・・・弱虫な奴！
ヒック







ゲームズ探偵の接客報告書



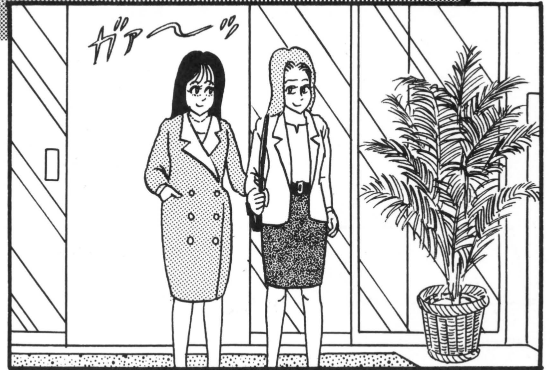
●酔っぱらい客は、相手の身体を気づかう感じで対応する。
●グループの酔っぱらい客の場合は、その中のリーダー格に一声かけ注意を促す。
●あまりひどく酔っている客は、門前払いにするのが良い。

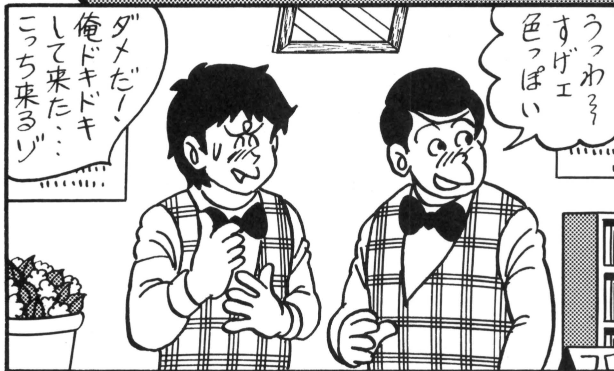
※　※

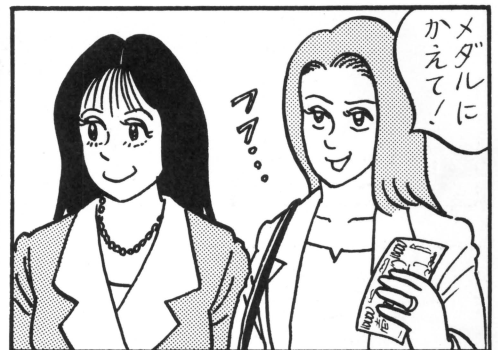
心地良く酔っている客は金を使うが、泥酔者の場合はゲームどころではない。明らかに他の客の迷惑になるような状態だったら「こんなに酔ってらしてはゲームができませんから、お帰りください」と門前払いにするのが良い。店内に一度入った客を帰すのは案外むずかしいからだ。

ゲームをしなくても、店内に入ったからには〝自分は客だ〟という意識をもつ。酔っぱらい客に対し、従業員が冷たい態度をとったり、帰れという意志表示をすると、応々にして反抗的になる。従って、逆に身体を心配して優しい言葉をかけてあげる位の気持ちが必要。「お客さま、気分が悪そうですが、外の冷たい空気に当たるのがよろしいかと思いますが…」という具合に。なお、酔っぱらいのグループ客の際は一番しっかりした客に「あのお客さまは大丈夫でしょうか。もし何かありましたらお手伝い致しますが」と何気なく注意を与えておこう。

第28章：「お名刺ください」撃退法















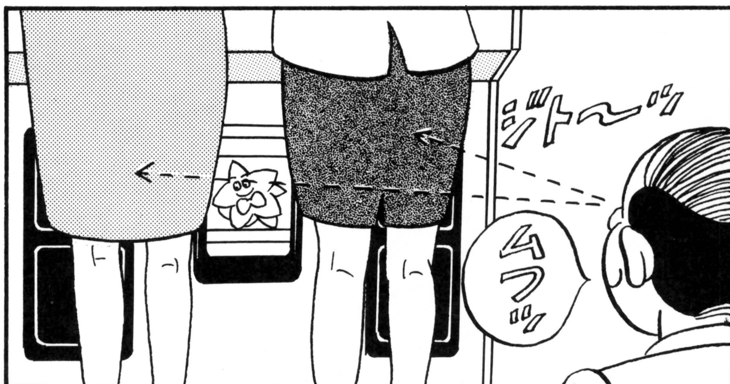







どうもありがとう…
フフッありがと！
それではごゆっくりお遊び下さい…
あァオレ満足！


フフフフ
邪魔者がいなくなったナ
いよいよ俺の出番だムフフ


ジトーッ
ムフッ


ヨウッ
ね・えちゃん!!

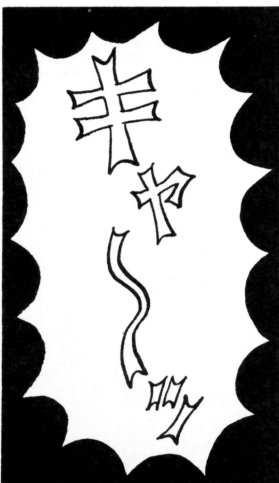

プゥ〜ン
なァにィこのオジさんお酒臭〜ァい
こんなオジさん無視無視！
ピクッ


オジちゃんがやさしく教えてあげよう…
あんなヤサ男よりオジちゃんの方がいいよムフフフ
スッ


やめて下さい!!
パシッ


痛いなァあの男にはさわらせてオレはダメなのかァ？


でも気の強い所がまたオジちゃん好み！
オシリもなかなかいいじゃないか！
モミモミ


キャ〜〜ッ

ウン？
助けを求めるマドンナの悲鳴
急げ!!

ザッ
どうかなさいましたかァ？
ン!?
うるせェナ文句あんのかよ!!

お2人のお客様が困ってます！

ウソ言え喜んでるんだろ！
マッ

ゲッ
仕方ありませんネ…お名刺いただけますか

よかった公衆電話から一枚ビラもらっといて！
ヨタヨタ

なんだこれピンクビラじゃないか

ホットタイム
あたしたちがおまちしてます！

ゲームズ探偵の接客報告書



●サラリーマン風酔っぱらい客とのトラブルは「名刺をいただけませんか」というのが効果的。

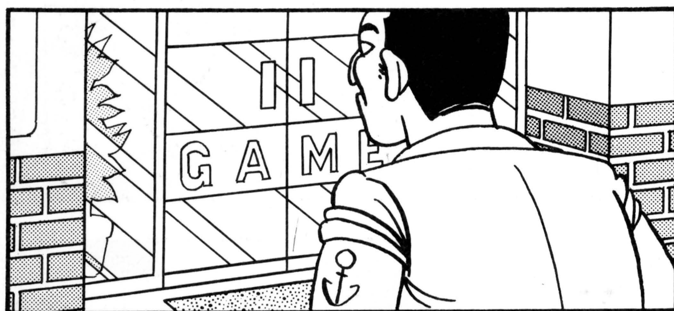
●テーブルゲーム機に覆いかぶさって眠っている客には毅然とした態度で臨む。

※　※

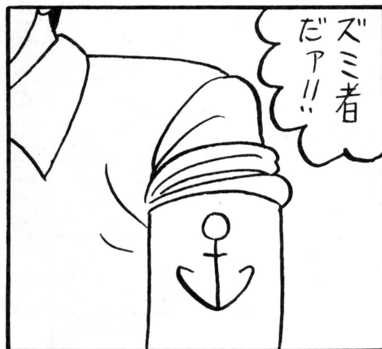
若い客にはあまり見られないが、サラリーマン風の中年客の場合、酔って若い女性客にからむケースが時々ある。従業員は、そういったことが起こらないように、中年客が女性客に近づいていくようなら十分注意する必要がある。そして、もしからんでいる（女性客が困惑している）様子なら、ただちに女性客を守らなければならない。それには、酔った中年客に「名刺を頂けないでしょうか」いうのが良い方法だ。もちろん、名刺をくれと言われて素直に渡す客などいるわけはないが、確実にうろたえるはず。その時に「とりあえず今日のところはお引き取りください」と言えば、たいていの中年客は帰る。このやり方は、多少ずるい方法かもしれないが、まず店を守ることを第一に考えることが必要なのだ。一方、酔ってテーブルゲーム機に覆いかぶさるようにして眠りこんでいる客は、客と思わなくて良い。「他のお客さまができませんので、お帰りください」とはっきり言うこと。

第29章：店内でからまれたら、2人以上で対処

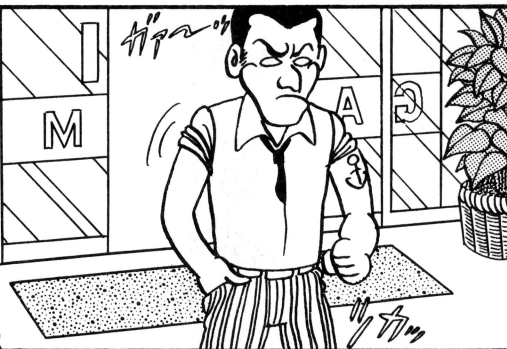



















パンパ〜ン!
ヤラレタ〜!!
でも注意なんかしたら……


あ〜ア ゲームによっかかってたばこの灰さあんな所におとしてる…
Road Blasters


オジさんどいて!
それやるの!


ワッ危ない女の子達がヤツに近付いて行く!
ガガガ

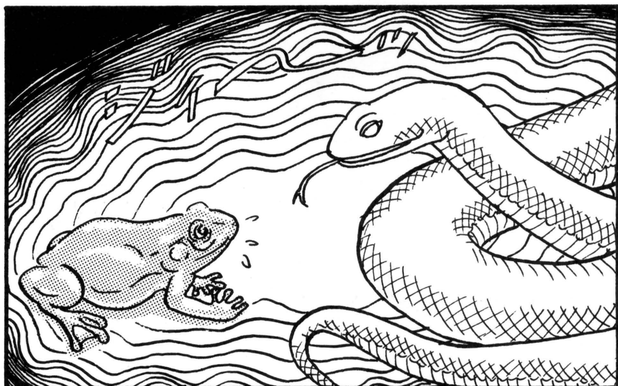

どうやら女性にはやさしいらしい…


あいよっ

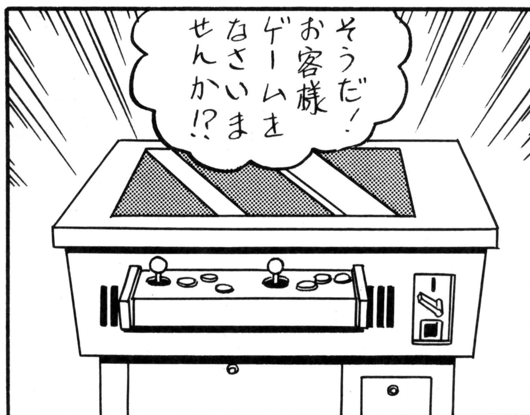



よォよ〜ォ何だテメェ
さっきからひとのことジロジロと見やがって何か文句でもあんのかよォ
俺を誰だと思ってんだエェ〜ッ


ワッヤバイ!目が合った!!
バチリ



いえっあのボクはえっと…

気きおちつかせておちつかせて普通に接っしなくちゃ‥‥

そうだ！お客様ゲームをなさいませんか!?

タダでだろうなァ!?
そっそうはいかないんですが‥‥

タダだろうなァ!?
ヒィィィ‥

ウム
クレジット10入れましたのでごゆっくりお遊び下さい

これはなかなか面白い！
ヘヘヘ…
キュ〜ン
ドドーン

まずいっちょうど良い所でトイレに行きたくなった！
キュルルル

おォ〜いトイレに案内しろ！
ハイッただいま







ゲームズ探偵の接客報告書



●酔っぱらい、チンピラなどとのトラブルには、2人以上で対処せよ。

※　※

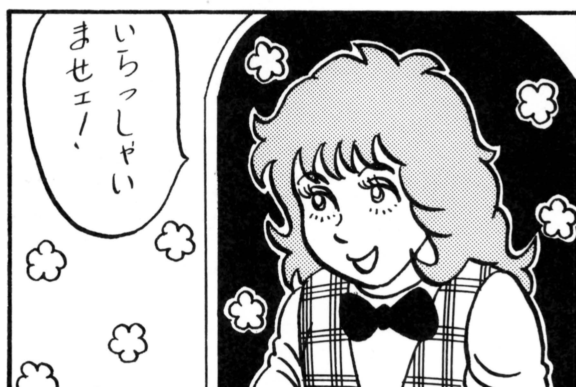
酔っぱらい客が、他の客にからんだりとか、または、脅しやたかりといったような悪質な客がひきおこすトラブルにも、従業員は、気おくれしたりせず、迅速な対応をしなくてはならない。この際、1人で解決しようなどと思わないことが大切だ。

たとえ店側にまったくミスのないことでも、騒ぎをひきおこしてしまえば確実に店のマイナスイメージにつながる。そのため、できるだけ大事にならない対処の仕方が必要で、まず人数で不良客より優位にたつのが良い。人数が同じ、あるいは不良客の方が多いとなると相手側はどうしても大きな態度に出てきがちだ。また、悪質な客に対処するのは1人きりだと当然〝怖い〟。そういう気持ちを相手に察知されたとしたら、従業員は客から見くびられることになる。従業員は複数で悪質客に対応し「悪いことは絶対にさせないぞ」という毅然とした態度で臨む必要があるのである。

なお、注意したいのは、肩を軽く叩いただけでも、とらえ方によっては〝暴行〟になるということ。力づくで店外に引きずり出すなどということは当然禁物である。

第30章：両替時には、金額を口で確認





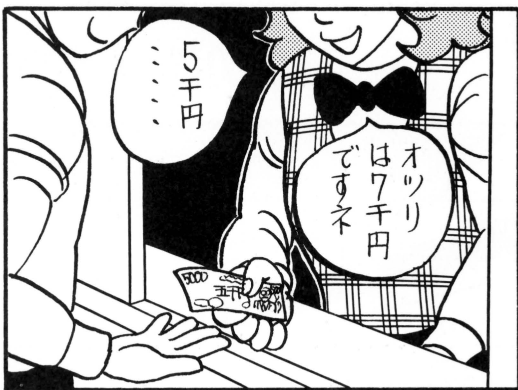







7千円


5千円……
6千円……


オツリは7千円ですネ


ウキウキ
感じのいい娘!
はりきってゲームするぞォ!

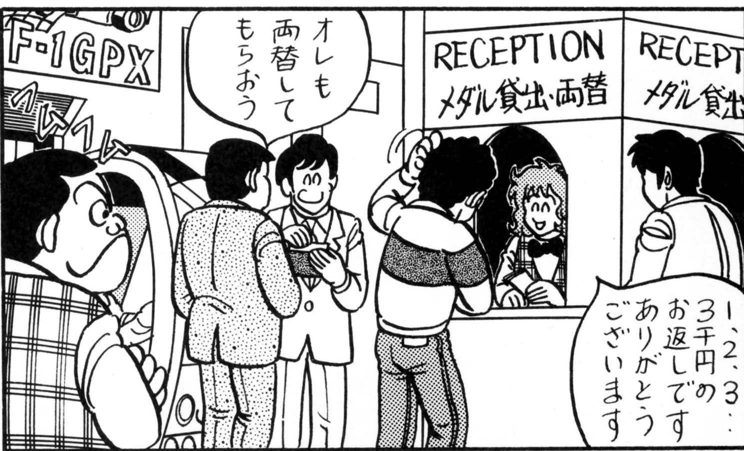

7千円のお返しですありがとうございました
ニコッ
スッ


サササッ


しかしこれじゃいくらなんでも両替機とメダル貸機がかわいそすぎる……
サービスコーナー
メダル貸機
両替機
ガラーン


カウンターの女の子は評判が良いみたいだナ
私がスカウトしただけのことはある
フロント


フムッ
なるほどいいことを思いついた
ポンッ


オレも両替してもらおう
F-1GPX
RECEPTION
メダル貸出・両替
1、2、3…3千円のお返しですありがとうございます

いらっしゃいませ 5千円お預りします

メダル2千円分ですネ

ピ

3千円のオツリになります

千円……

おつり

スィッ

2千円……

3千円……

ありがとうございました

ムフフフ…… 我ながら良いアイデア……

社長っ いいアイデアがあるんですが……

実は両替機とメダル貸機さ……かくかくしかじか……

わかりました すぐ特許をとります!

このウスノロめっ 俺は急いでるんだよ!

千円、2千円3千円……

ガッ

……てな事になるのになァ……

下手な考え休むに似たり……か

へへ…

ゲームズ探偵の接客報告書

●両替時やメダル貸出し時など、客からお金を受け取る際は「○○円お預かりします」と必ず口に出して確認。

●お釣りや小銭を渡す際も、客の前で数え直し金額を口で言って確認し、「お確かめください」の一言を添えるのが良い。

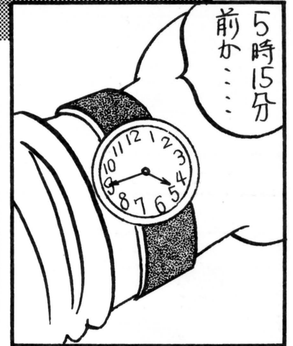
※　※

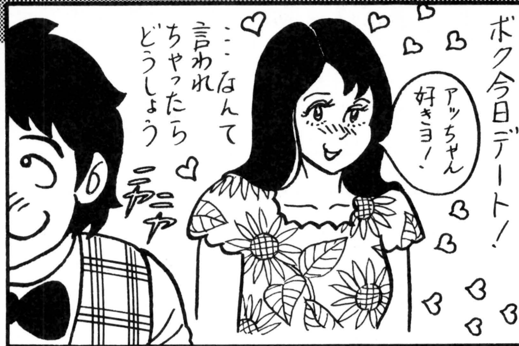
どの業種の店でも同じだが、客との金銭上のトラブルは、事前に回避するよう万全を期さなくてはならない。

一番おこりやすいトラブルは、1万円札と5千円札の混同。5千円札を客が1万円札だと勘違いし、両替したら千円札が5枚しかこないと苦情をいうケースだ。こうしたことを未然に防ぐため、お金を受け取った際にその金額を口で確認する癖をつけることが大切。また、お釣りや小銭を渡す時も「○○円のお返しです」と口に出し、加えて「お確かめください」との一言を添えると良い。この際、客の目の前でもう一度金額を数え直して渡すくらいのことはしたいものである。

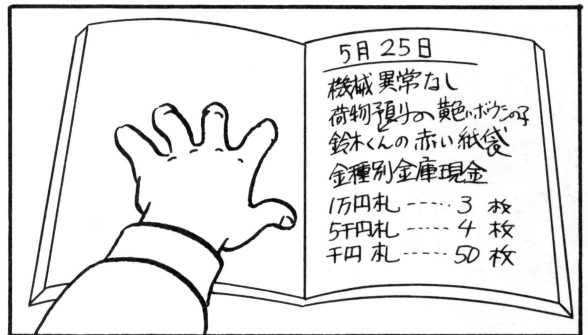
なお、金額が大きい場合は、客と一緒に確認しようとの意味で「1000円、2000円、3000円…」と1枚ずつ置きながら「○○円のお返しです、ありがとうございました」と言えばもっと確実である。

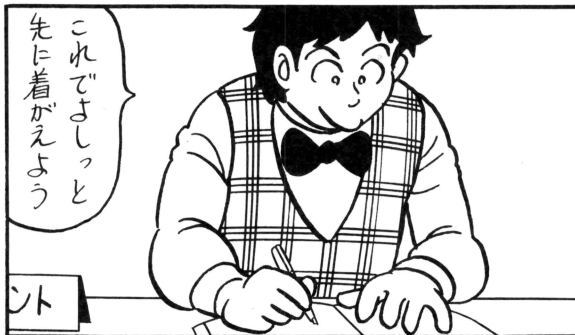
第31章：早番、遅番の正確な伝達でトラブルの未然防止

















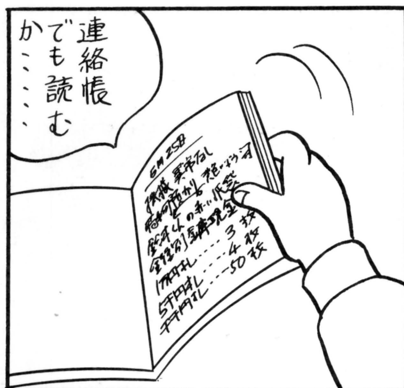









なんだアイツ
あんなにあわてて
女の尻にしかれて
だらしない！
やべェやべェ
急がなくちゃ


連絡帳でも読むか……


特に何もないな！
TAITO
メダル両替
メダル貸機
両替


ボク鈴木
赤い紙袋
預けたんだけど！
ハイッ
これかい？

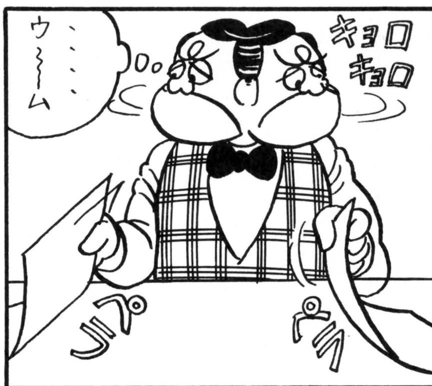

これ両替してくれる!?
ハイ ただいま！


ウム ウム・・
ねェ！あのゲームさァ……
ロント


もう一軒行こうぜ
ダメダメ
最終電車に
間に合わん
オレは帰る
ウィ～ッ
ヒック！


閉店のレコードをかけなくちゃ
オッもう閉店か？
♪そっと～
♪そっと～～
♪おやァすみィなさい


おかしいなァ
？
ガサゴソ


キョロキョロ
ウ〜〜ム・・・
ペラ
ペラ


2万円たりない
・・・・・・


オレ今日20分以上トイレに入った事あったけど・・・
確かあの時人相の悪い男がカウンターの近くに居たなァ


そう言えばアイツ・・・金持ちそうには見えなかったけど・・・やたら金をつぎこんでたみたいだった


ヤツだ！ヤツに決まってる！
盗んだ金でゲームきしたんだ


そうだっ一応本社に電話しなくちゃ！


アッ社長まだいらしたんですか実は2万円たりないんです・・・犯人の見当はだいたいついてるんですが・・・


バカモ〜〜ン客を疑う前にもう一度確認してみろ


そんな事言ったってもう何度も確認したのに・・・
ヤツが犯人に決まってる
フロント


ちっきしょ〜探すのなんてやめだァ
景気直しに夜の街に出るとしよう・・・



















ゲームズ探偵の接客報告書

●早番と遅番の正確な伝達が、客の信頼を獲得する。

●伝達には、口頭に加え〃連絡ノート〃を利用すると良い。



※　　※

ゲーム場では、営業中に早番と遅番が交替するのが常だが、人が変わることによって、客に不便をかけることになってはならない。また早番がきちんとした伝達をしておけば遅番は無駄な労力を使わずに済んだのに、ということもあり得る。従ってその日の出来事は、小さなことでも、仕事開始時に知っておく必要がある。たとえば「あの機械は5回もコインづまりを起こしている」とか「この機械はこういう理由で営業を中止した」とかいう機械面のことから、「どういった客からどの荷物を預かった」「あの子供はもう3回も両替に来ているから、今度きたら注意してくれ」という接客面のことまで、またもちろん金銭面のことも全て、把握しておくのが大切である。

この伝達の手段としては〃連絡ノート〃を1冊用意するのが確実だ。口で伝える方法は、ついうっかり言い忘れたとか、時間がなくて詳しく伝えられなかったということがある。ノートに随時気付いたことを記入する習慣をつけておくようにしたい。



社長	本部	店長

昭和　　年　　月　　日（　曜日）／天気

早番・遅番／連絡日報

(早番)

記入者

（開店時間　　時　　分）

営業状況・客からのクレーム・伝言メモ・他

機械の搬出入・景品メダルの搬出入・機械の故障処置

●勤務状況

氏名	9	10	11	12	13	14	15	16	17	備考

カウンター両替用現金チェック表

始点検　　時　　分 （点検者　　　）			引継点検　　時　　分 （点検者　　　）		
金種	数	金額	金種	数	金額
10,000			10,000		
5,000			5,000		
1,000			1,000		
500			500		
100			100		
50			50		
10			10		
5			5		
1			1		
合計			合計		

両替以外の使途明細

●立替金（機械名、時間、金額、担当者明示）
①
②
③

●その他

(遅番)

記入者

（引継時間　　時　　分）

営業状況・客からのクレーム・伝言メモ・他

機械の搬出入・景品メダルの搬出入・機械の故障処置

●勤務状況

氏名	16	17	18	19	20	21	22	23	24	備考

カウンター両替用現金チェック表

引継点検　　時　　分 （点検者　　　）			終業点検　　時　　分 （点検者　　　）		
金種	数	金額	金種	数	金額
10,000			10,000		
5,000			5,000		
1,000			1,000		
500			500		
100			100		
50			50		
10			10		
5			5		
1			1		
合計			合計		

両替以外の使途明細

●立替金（機械名、時間、金額、担当者明示）
①
②
③

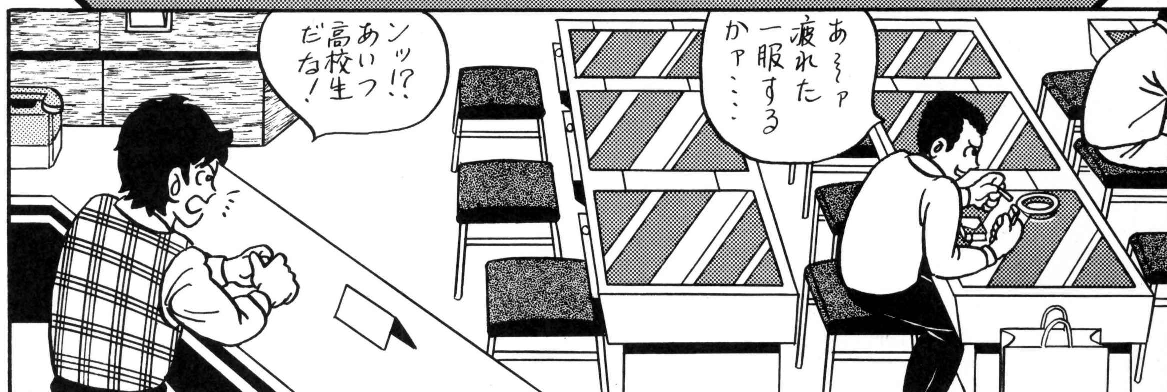
●その他

「絶対に困ります」の気持で動く

——青少年非行への対処



第32章：喫煙少年は断固たたき出す

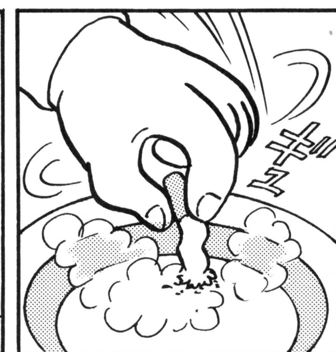




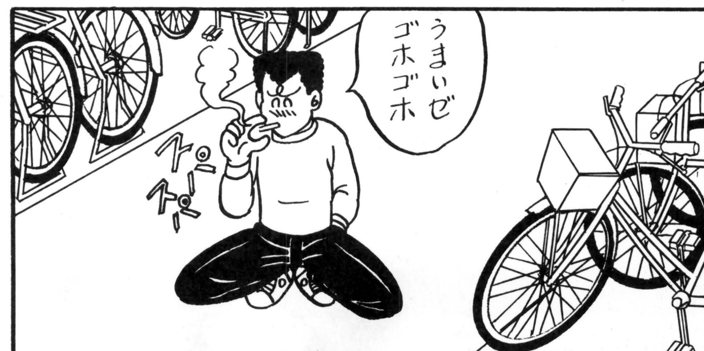















あいつ帰ったかなァ


また来た!
どうも様子が変だゾ


フフフ・・・今度は文句ねェだろ!バ~~カ
来るなら来い!

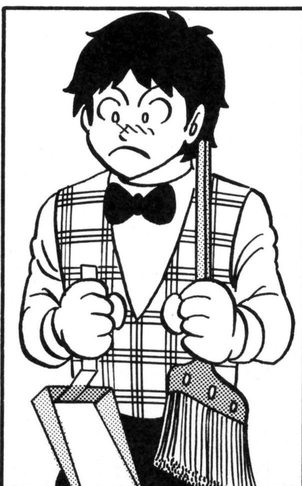

自転車でも直すフリして外を見廻って来るか・・・
自動ドア

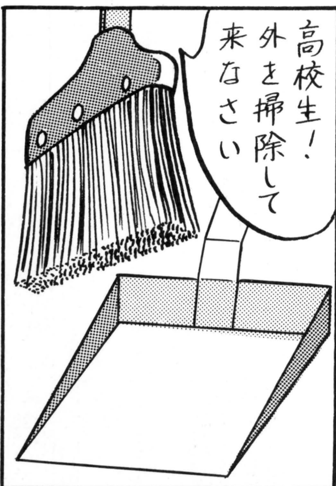

アッタバコの吸い殻!
マルボロ


マルボロか確かあいつも吸ってたな


あいつめ!自転車置場なんかでタバコ吸いやがって!


?!

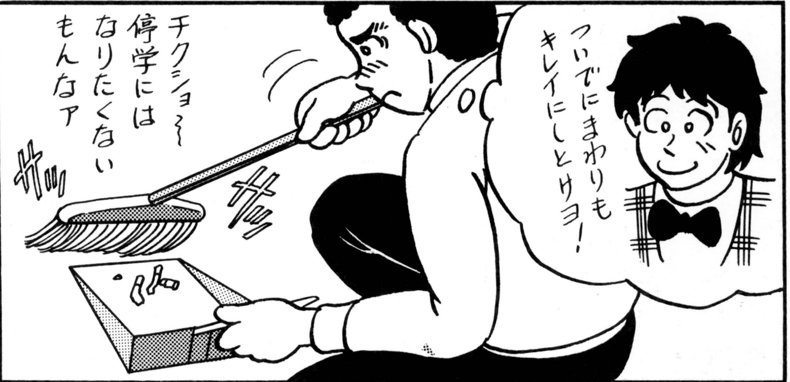



高校生!外を掃除して来なさい

















ゲームズ探偵の接客報告書



●未成年の喫煙は絶対に許してはいけない。「未成年でしょ、タバコはやめなさい」ときっぱり簡潔に注意すること。
●注意しても喫煙をやめない未成年は、たたき出す方が結局、店としても良い。

※　※

一般に喫煙が黙認されている大学生、未成年の社会人の場合も、喫煙を認めてはいけない。未成年だとわかっている場合は当然だが、そうでない時も、年齢を確認し、未成年の場合は、ただちに火を消させよう。

「あの店でタバコを吸うと必ず注意されるから、吸えない」という意識を植えつけることは、「あの店で悪いことはできない」という認識につながり、結果として誰でも安心して遊べる店との評価を得ることになる。

喫煙のやめさせ方としては、まわりくどく注意をしても逆効果になるので、簡潔に「やめなさい」と強く言うのが良い。タバコを取り上げるのは法律的にもできないと思うべきだろう。

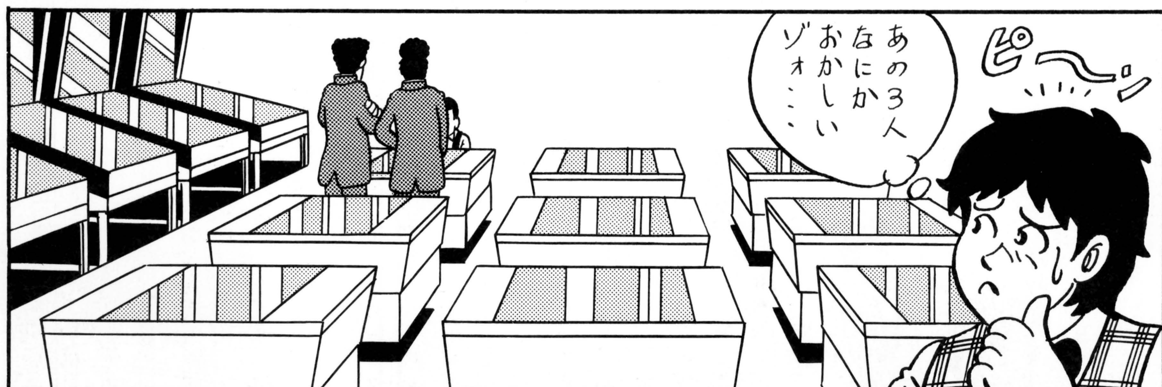
なお、未成年者の喫煙が、自転車置場の裏など店の周りで行われていないか神経を行き渡らせるのも大切。うるさいから外で吸ってこようという未成年者もいる。店の周辺に吸い殻が見つかるようなら〝犯人〟を見つけて注意するのが理想。

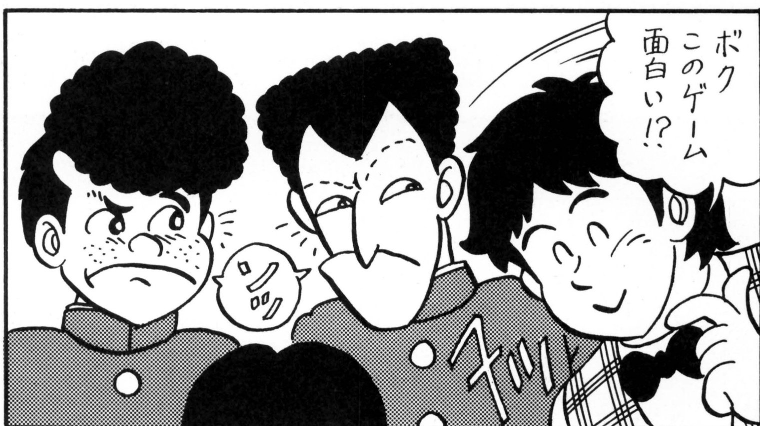
第33章：たかり、恐喝は、情け無用










ボク このゲーム 面白い!?
ンッ
ギク


おどしだな…


千円返してくれないのかァ…


お金借りたの?
ううん!


オネ～サンッ 両替してくれ!!


ボクッすぐ来るからネ


ハイ ありがとうございます
フロン


あいつらまだいるな……

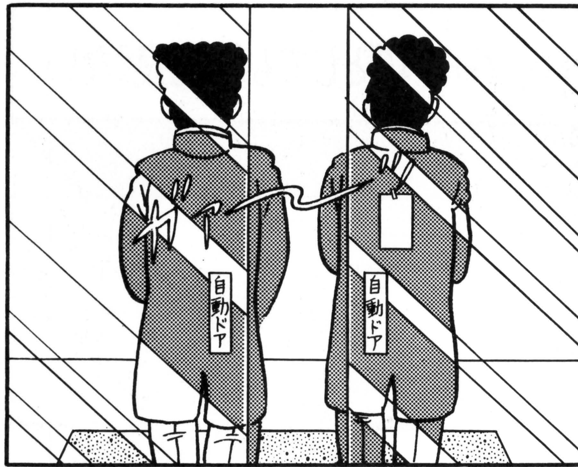

……よ～しっ
サラサラ

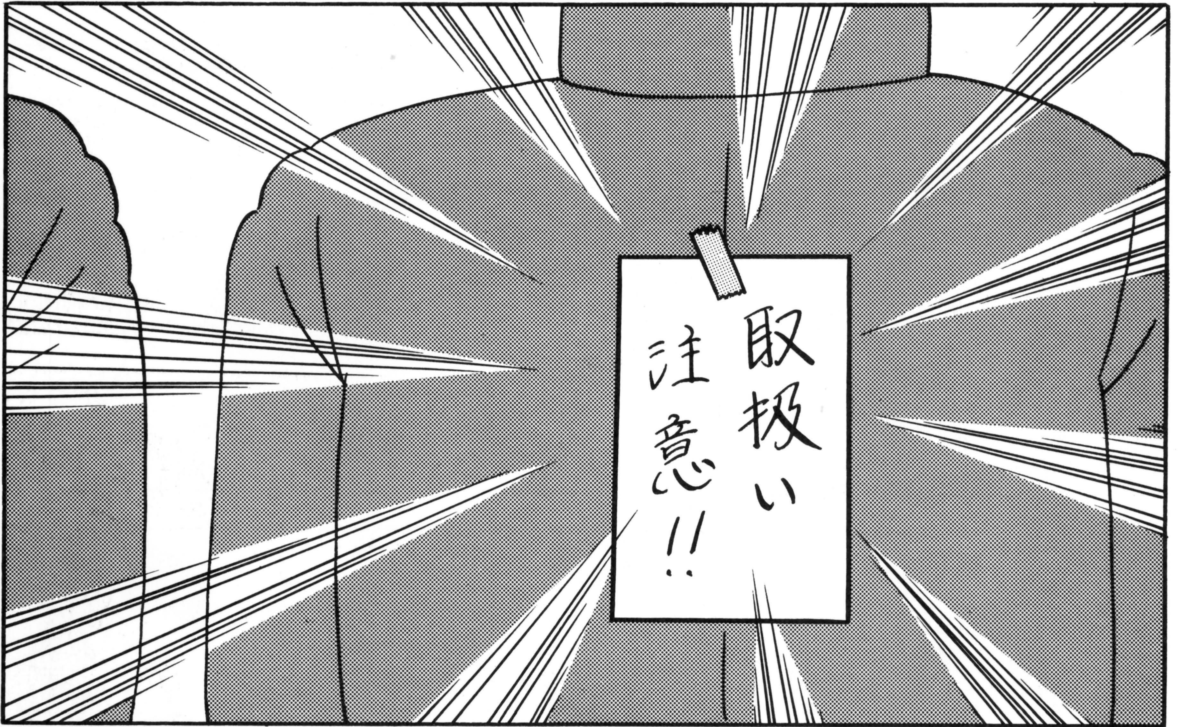

おまえら交番でユックリ話をするか!


チェッ 金なんてもういいよっ くれてやらァ
帰ろ帰ろ!


ポン
また遊びに来いよナ!









ゲームズ探偵の接客報告書

●たかり、恐喝は徹底排除。もし見つけた場合には「かえれ」と厳しく言う。

●店内をはじめトイレ、店の周りなども見回って日頃から注意する。

●従業員は、客とざっくばらんに話ができる雰囲気をつくり、客からも恐喝がなかったか等の情報収集するようにする。

※　※

お客はバカではない。おどしやたかり等のある店には絶対に行かない。したがって流行っている店ほど健全なスペースであるといえる。従業員はそういった店づくりをするため客の様子には十分注意を払うこと。

たとえば、小学生と中学生など年齢差のある子供同士が妙な雰囲気で話していたとしたら、これはたかり、恐喝の可能性が高い。こんな時は、近づいていって「このゲームはおもしろいかい」など一言声をかけてあげよう。何かあれば、子供同士だから、目つきや態度に必ず現れるはず。様子で恐喝とわかったなら、毅然たる態度で恐喝者は帰らせるようにする。ただしこの時、従業員は感情的になったり、規則を強調したりして相手の神経を逆なでするのは得策でない。口論などになれば周りの客の迷惑だし、静かに厳しく当たれば意外に素直に帰る子供が多いからだ。

第34章：少年のお金の使い過ぎは、ゲーム場としても結局良くない





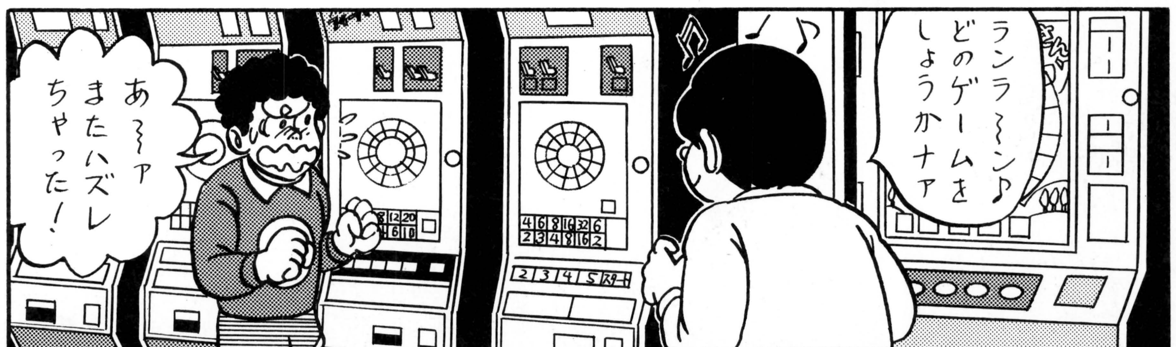













メダルを500円分ネ！
ン？・この子はさっきも千円分貸したぞっ


坊やァちょっと使い過ぎじゃないかナ明日にしようヨ


自分の金を自分で使って何が悪いんだ


ナマイキなヤツだおとなしく言ってればいい気になってでもガマンガマン


そうだ!!
坊やは食べもので何が好きかナ？


エッ？・そんなのお刺身に決まってらい！
ボクんち魚屋だもんネ・・・


ハンバーグ
お刺身
そうかァそれじゃあハンバーグと
お刺身があったらどっちを先に食べる？


ウ〜〜ン・・・・ハンバーグだなっ


なんでだい？


お刺身は好きだから後で食べる・・・
ホラそうだろ好きな物はあとで食べる
だから楽しみも明日にとっておこうよ！


そうだなァ・・・じゃあ明日また来るよォ

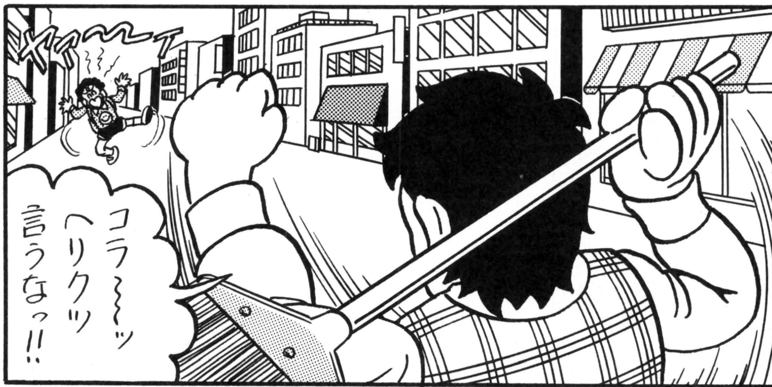














ゲームズ探偵の接客報告書

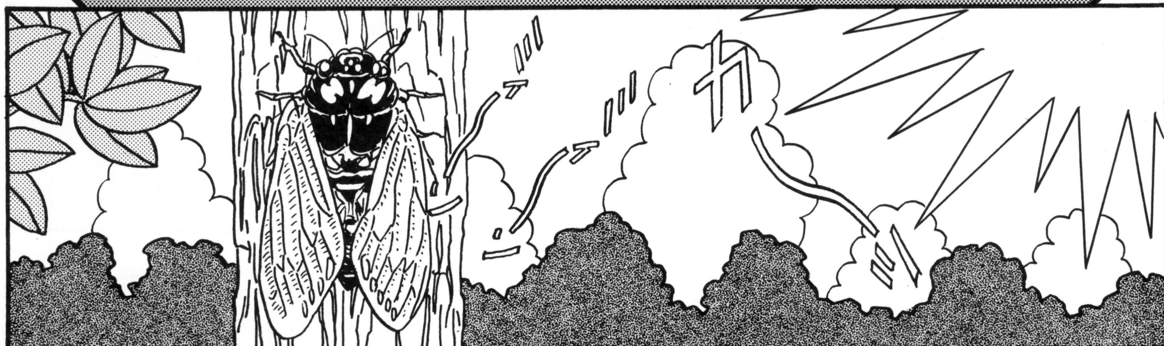
●何度も両替に来る子には「あまり使い過ぎちゃダメだよ」と一言注意する。

●小さな子供の高額紙幣両替に対しては「ボク、このお金どうしたの」と聞くようにする。

※ 子供は素直なものである。「あまり使い過ぎちゃダメだよ」の一言でも従うことが多い。ただ、中には、そういう言葉をかけられても何も感じない子供がいるだろうから、時には「また、明日にしようね」と子供をさとすことも必要だ。小さな子供が何千円も使うのは誰が見ても良くないこと。売上げは減ったとしても、子供を暖かく見守る姿勢は長い間に地域社会からも理解され結局はゲーム場の繁栄につながるものである。

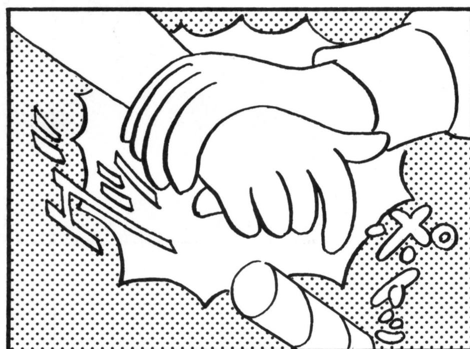
※ また、高額紙幣の両替をしにきた子供には「ボク、このお金どうしたの」と聞くようにしたい。ちゃんとしたお金だったら「たかられるといけないから、見せて歩くんじゃないよ」と注意してあげるのが良い。逆に家のお金を持ち出した様子なら、すぐ親に連絡する。電話番号は、さりげなく名前と学校を聞いて学校に問い合わせるか、乗ってきた自転車の住所と名前を見て電話帳で探すかして調べると良い。ただし子供のプライバシーは最大限に尊重すること。

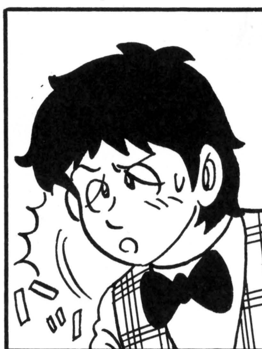
第35章：万引き少年は、懲らしめる姿勢で

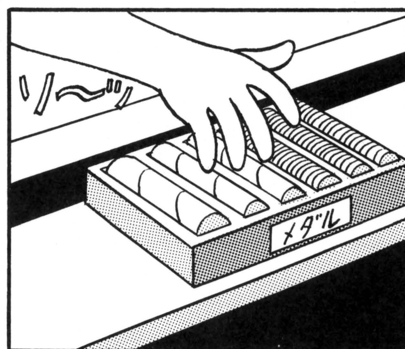






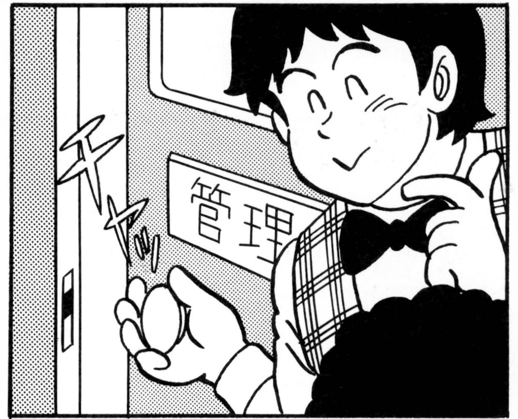











チャッ
管理


そこにでも
すわって！


お茶でも
飲もうか

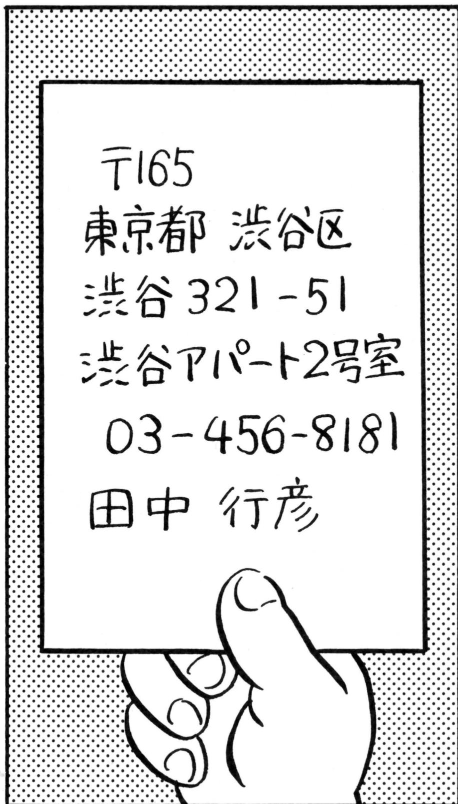

ションボリ・・・


どうして
あんなこと
したの？


お金が
なくなって
つい・・・・


そうか
・・・・・
じゃあ
この紙に
住所と電話
番号と名前
を書いてネ
スッ


あっ郵便番号
も忘れないで
ネ・・・・
ハイッ


〒165
東京都 渋谷区
渋谷 321-51
渋谷アパート2号室
03-456-8181
田中 行彦


ふ〜ん ヨシヨシ なかなか 上手な字 だネ!


じゃもう一回 今書いた事を 言ってもらうヨ

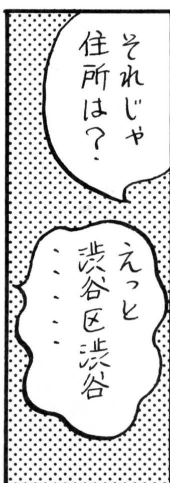

ドキッ


名前は?
田中行彦です……


電話番号は?
え〜と03の456の1818


8181じゃないのかい?


ポリッ
アッ そうです まちがえました!


それじゃ住所は?
えっと渋谷区渋谷……

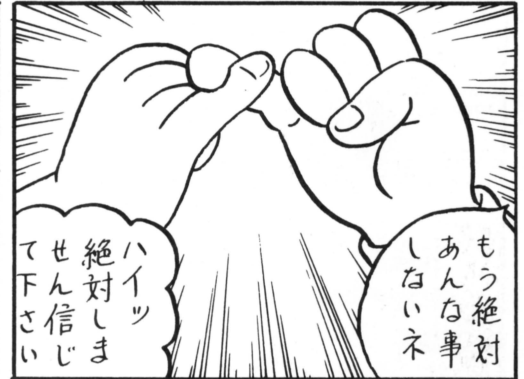

カァ〜ッ
ウソを書いたナ 郵便番号も渋谷は165じゃないゾ 交番に行こう
ドンッ


ジワ〜


じゃあ正直に話すネ?
うん
コクリ















ゲームズ探偵の接客報告書



●出来心でついメダルを盗んでしまったという万引き少年には、2度と過ちを犯さないようきつく注意する。

●柄が悪く一見して初犯ではないと思われる万引き少年は、警察に突き出すつもりで対応。

※　※

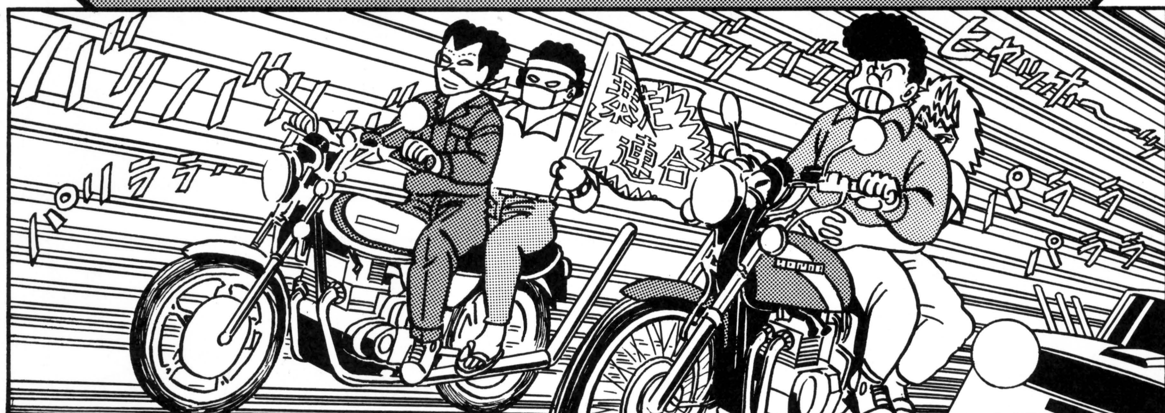
まず注意したいのは、ゲーム場の管理者には、警察官のような権限がないということである。したがって万引き少年を見つけても、無理に管理室に連れていくようなことをしてはいけない。その方がベターである場合は「管理室で話をしようか」と相手の同意を得てからにしたい。

万引き少年は基本的に警察に突き出すのが良いが、中には、つい魔が差したというタイプもいる。こういうケースでは、有無を言わさず警察に突き出すやり方では少年の心を傷つけてしまう。十分反省しているようであれば話をよく聞き、きつく注意する。また必要に応じ親に連絡すると良い。

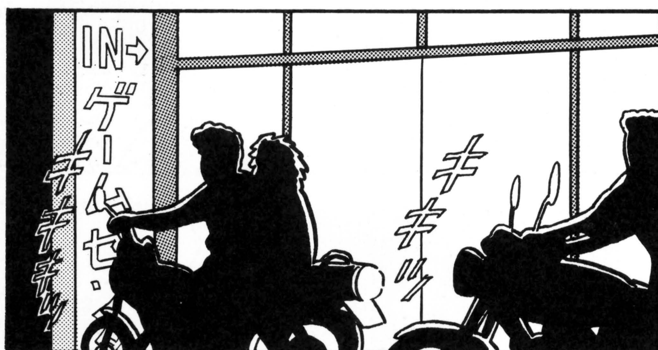
一方、万引きの常習者、いかにも柄の悪い相手の場合は、甘い対処では癖になるから、その少年のためにも警察に突き出そう。

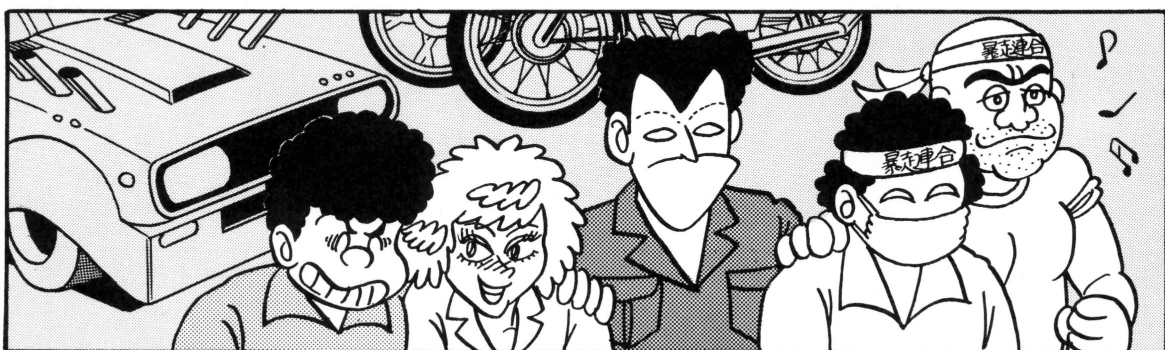
なお店側では、現金やメダルの置場所などに気をつけ、常日頃から、万引きなど起こらない環境づくりを進めることが大切。

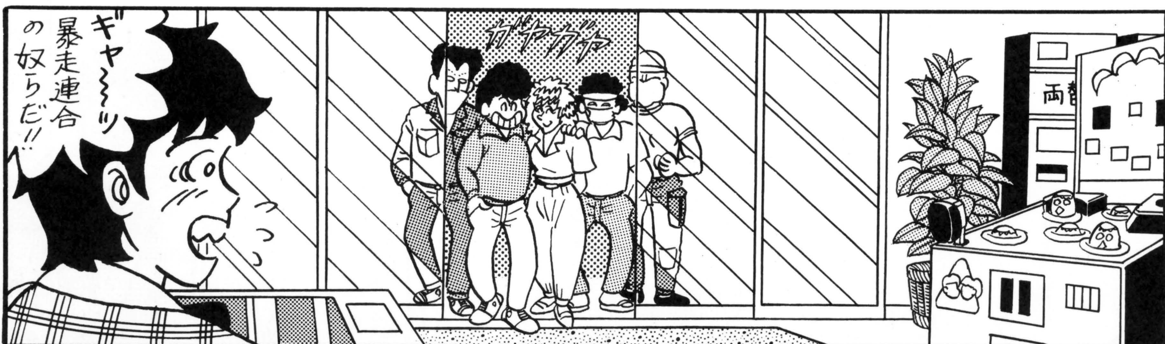
第36章：不良少年グループは客と思うな

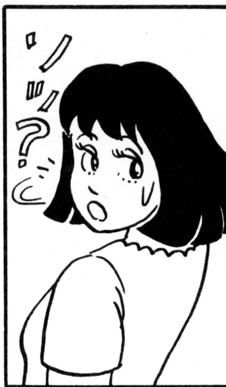






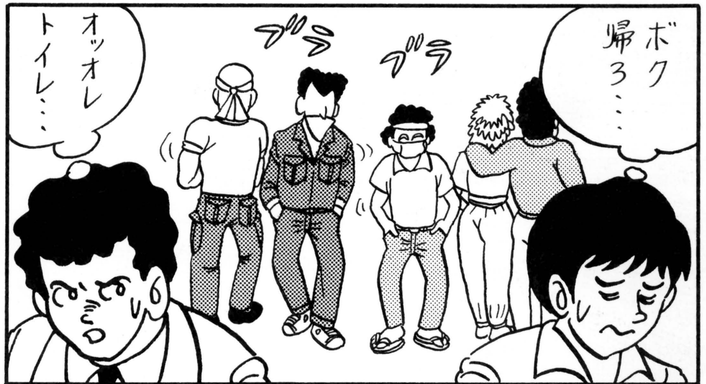





あのネ～！
キャッ

ノソノソ

ブルル
バギュ

なんだかこわそうな連中が来たゾ

まずいなァこれじゃあ店の雰囲気が壊れる
でも相手は5人だし…

ボク帰ろ…
ブラ
ブラ
オッオレトイレ…

ヨシッ！こうなったら徹底的に無視しよう

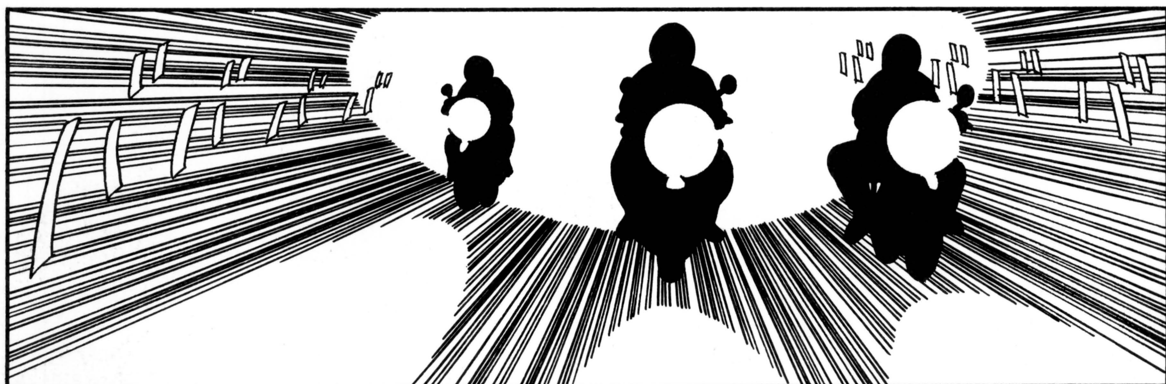
アッ本社ですか？マル走！マル走！至急応援たのむ!!
マル走ですヨ！
マルソーって何だ!?

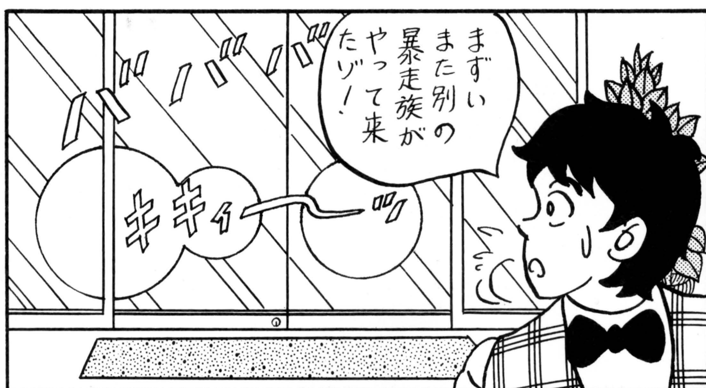
ちょっとォあたしトイレ行きたいんだけど……
モジ
聞こえません聞こえません
オイオイ……

オイッこのゲームどうやるんだい!?
気付かぬフリ気付かぬフリ…っと


ちぇっ帰ろうぜおもしろくネェ！
あんなシカト野郎クビにすりゃいいんだヨ
こんな所で誰が金なんて使ってやるか！


無視無視作戦大成功!!



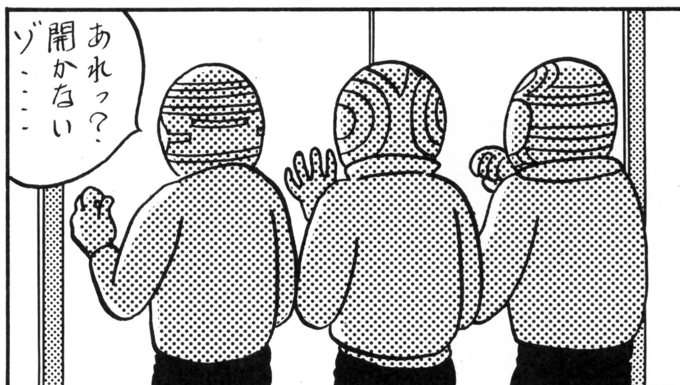

まずいまた別の暴走族がやって来たゾ！
ババババ
キキィーッ


今度は奴らが店に入って来る前になんとかしなくっちゃ

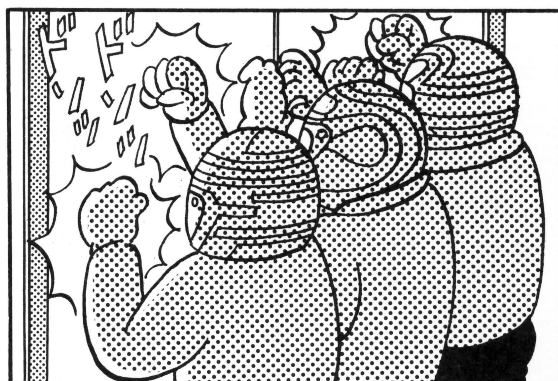

そうだっ奴らが入れない様に鍵をかけちゃえばいい！


お客様には裏口から出てもらえばいいやっ
カチャ

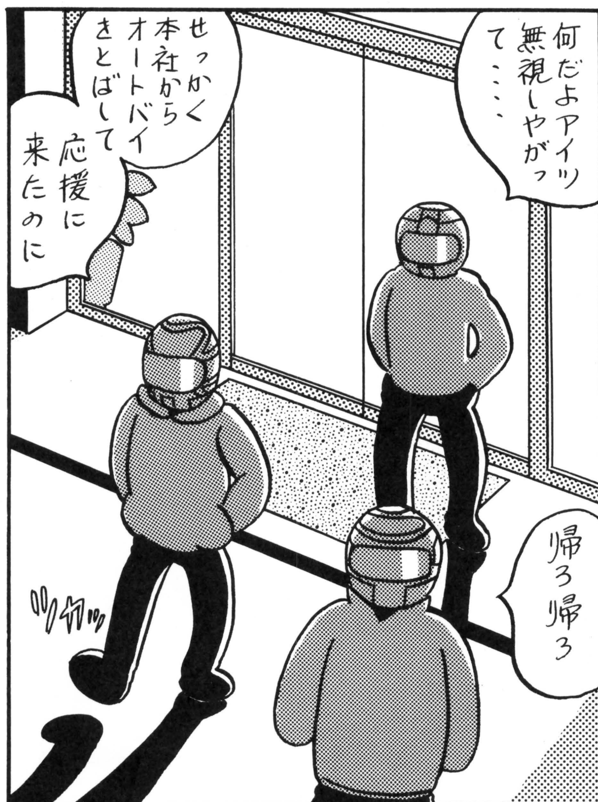

暴走族めこれなら入れないだろう！











ゲームズ探偵の接客報告書



●不良少年グループは、たとえゲームをしていても帰ってもらうのが望ましい。
●帰ってもらうには、サービスを一切しないという方法が良い。

※
※

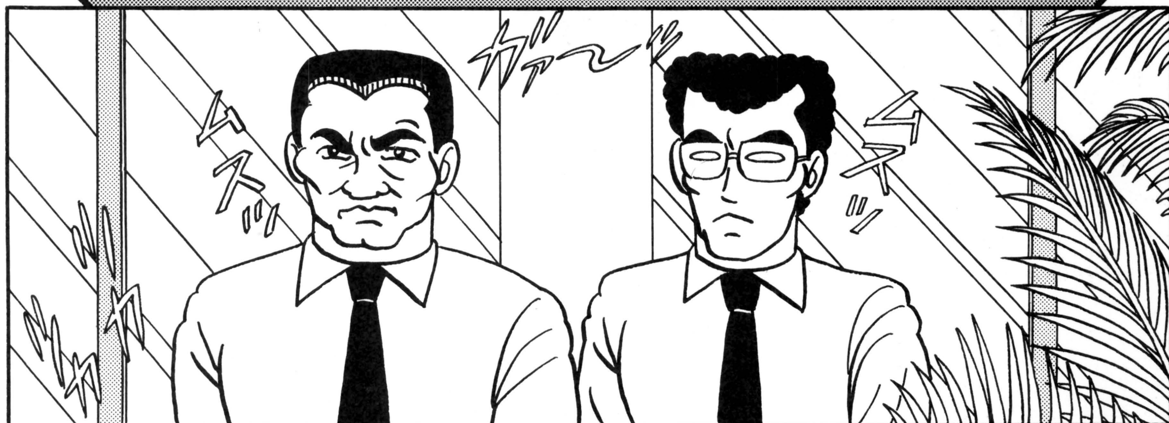
店内に入ってきた不良少年グループは、仮にお金を使ってゲームをしていても、店側としては彼らに出ていってもらう方が望ましい。もちろん不良少年グループも、一人ひとりはそれほど悪い少年ではないはず。しかし店内の他の客に悪い印象を与えたり、恐れを抱かせたりするのも事実で、店としては全体のイメージを守るため一部を排除するのは仕方のないことだといえる。

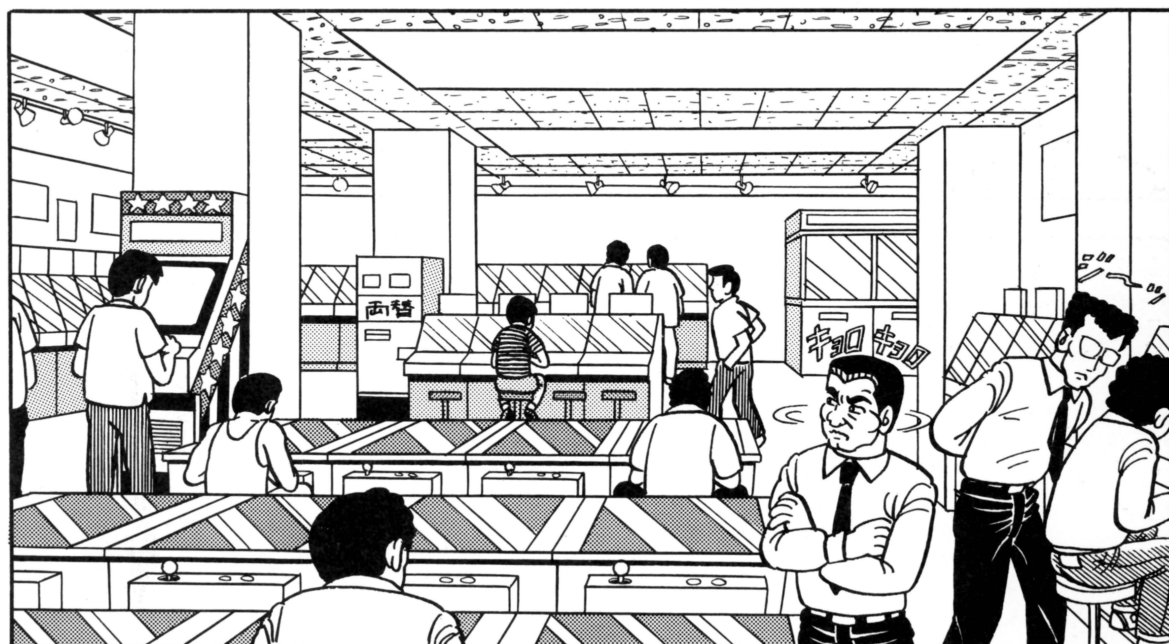
東京都内のあるロケーションでは、以前暴走族が入ってきて音楽に合わせて全員が踊りだしたり、床に唾を吐いたりなどしたという。こうした時に店側がとった対応は、音楽を突然スローな曲に変えたり、吐いたツバを目の前で、さも大袈裟に掃除するというものであった。また暴走族が大勢で来て収拾つかなくなった時には、閉店だといってすべての客を帰し、暴走族がいなくなってから再び店を開けるという強行策もとったという。このようにサービスは一切せず、「あの店にいっても面白くない」と不良グループに思わせるのが良い。

「お世話になります」の気持で動く
——地域社会と仲良くする



第37章：補導員には、こちらの主張も話しながら、協力体制









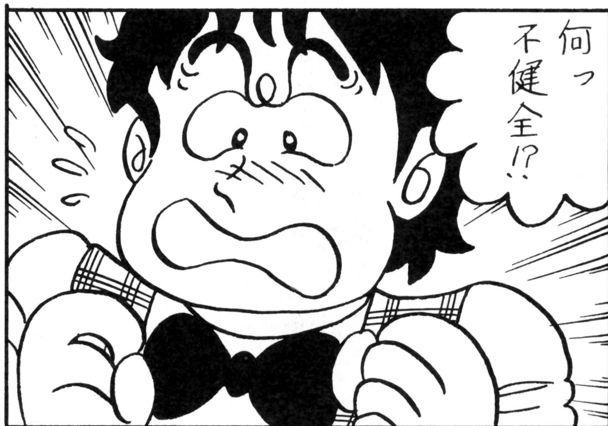

ひばりヶ丘中学3年5組だ！


失礼ですがどちらの組の方ですか
ドキドキッ


あのォ
ン？


あァ、学校の先生でいらっしゃいますか！


こう言う不健全なところで生徒が遊んでいないか見に来たんだ！
キッパリ


何っ不健全!?


我々は未成年者の喫煙を厳しく注意しその結果今では一人も喫煙少年はいませんし
ましてやオドシ・タカリなんて決っして…


しかもペラペラペラ…
ペラペラ


わかったわかったもうわかったヨ！


壁をごらん下さい



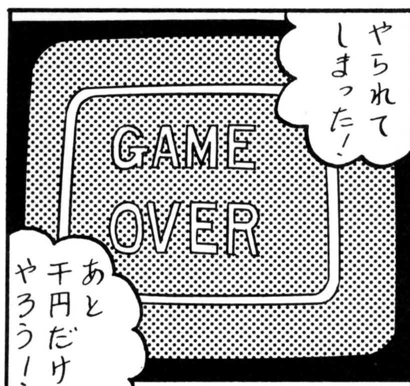
青少年問題についての知識や適切な助言等が出来る管理者を養成し……
……といった講座を開催しているんですが……

第10号
修了証書
西田篤殿
貴殿は「遊戯機械管理者のための青少年指導員養成講座」に参加し所定の研修を修了したことを証します
今後地域社会における青少年の育成指導に尽力されるよう期待します
昭和〇〇年3月26日

実は私は第一回受講生として青少年非行防止の一翼を担う事をですねェ……
もう充分わかったヨ!!
わかって下されればよろしいんですが……

あっ申し遅れました私こう言う者です!
これからは青少年育成仲間としてお互い協力しあいましょう!
なんでいきなり仲間になっちゃうんだァ?
ハア
サッ
仕方ないナア……
アッそうそうゲームを知らなきゃ話になりません……お教えしましょう
100円です













ゲームズ探偵の接客報告書



●補導員が入ってきた時には「何かあったんでしょうか」と、こちらから声をかけるなどして協力的な態度を表すと良い。
●補導員との会話の中では、青少年の健全育成のためにどう考え、どういうことを行なっているかなど具体的に述べ、信頼関係を生むように努力する。

※　　※

青少年補導員とは、相互理解を深めるよう努力しなければならない。相手が挨拶もしないからこちらも、ではなく一歩さがる気持ちが必要。「どちらのどういう関係の方ですか」などと話をもちかけ、きっかけがつかめれば青少年指導員養成講座のこと、非行防止のために努力していることなど積極的に話すのが良い。時折、補導員の高圧的な態度が問題になることもあるが、それはこちらのPR不足でもある。

また補導員には自分の名刺を渡し「何かあったら連絡し合いましょう」と協力を取り付けるといい。何かあった時に補導員の援助が得られるなら、心強い。

ただ補導員があまりに常識はずれな行動をとり、明らかに営業妨害であるような時は、はっきり言うことが大切である。それには勿論、それを言えるような自信を持った営業を日頃していることが不可欠だ。

第38章：トイレだけ、道を聞くだけの人へも、嫌な顔せず親切一番









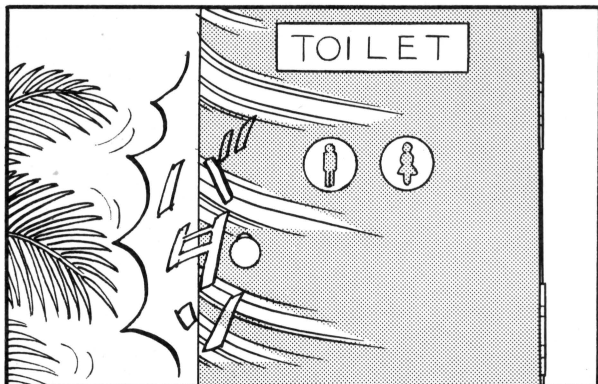














フウ〜ッ すっきりした！



おかげで助かりました
本当にありがとうございました
いやいや



ところでこのへんに化粧品屋があるって聞いてるんですが……



斉藤化粧品
アッ そうです それそれ
あァ 斉藤化粧品ですネ！



ホラッあそこの花屋さんのわきの道に入って一、二、三軒目ですヨ！



途中にこわい犬がいるけど……
ポチって呼べばおとなしくなりますヨ



ペコリ
いろいろとお世話になりました
どっどういたしまして……









ゲームズ探偵の接客報告書

●トイレを借りにきた人も、道を聞くだけの人も、次はお客になるかもしれない。
●親切な対応は地域社会から喜ばれ、店のイメージアップにつながる。

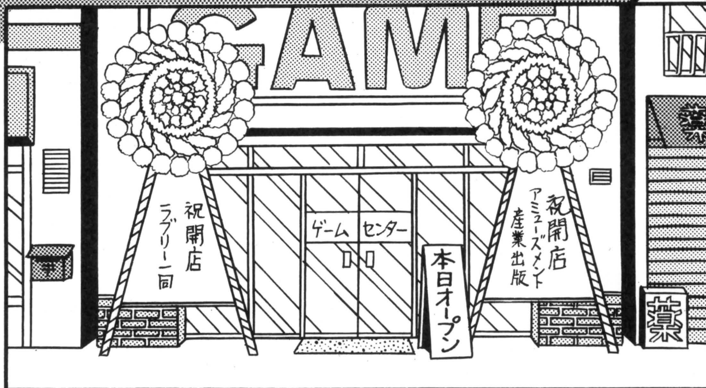
※　※

ちょっと考えただけでは、トイレを貸してくださいとか、道を教えて下さいとか言ってくる人は、客ではないように思える。だが、たとえゲーム場でお金を落とさないにせよ〝地域の客〟なのである。地域の一員として親切に対応するのは当り前であり、そうすれば決して悪い結果は生まない。

たとえば、親切に対応された側は当然そのゲーム場に良い印象を持つはず。次にきた時には「ちょっと遊んでいこうか」という気持ちになるかも知れない。年に1度その地域に来る人が、来る度にゲーム場で遊んでいったとしたら、その客はもうれっきとした固定客なのである。また、たとえゲームはしないとしても、用務先で「あのゲーム場は感じがいい」と言ってくれたとしたら地域でのイメージは確実に高まるはず。

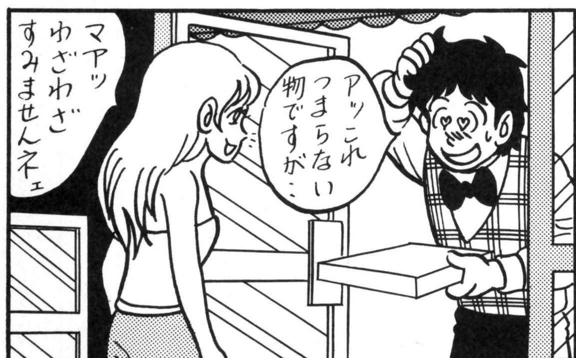
一見とるに足らないことのように思えるが、積み重なれば効果は大きい。それを見込んで、実際に道を聞かれた時の応酬話法を数百種類マニュアル化し従業員に教育しているロケーションもある程だ。

第39章：向こう三軒両隣、地域社会に迷惑かけるな







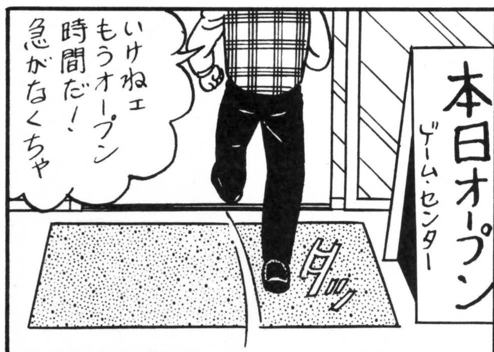


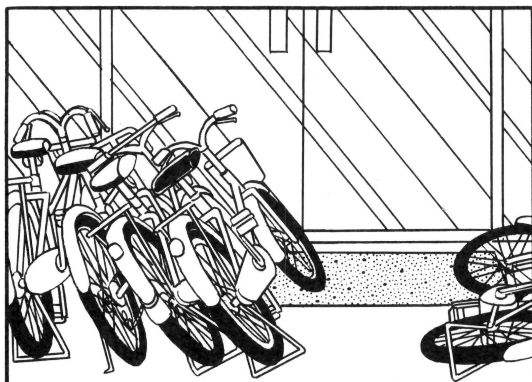


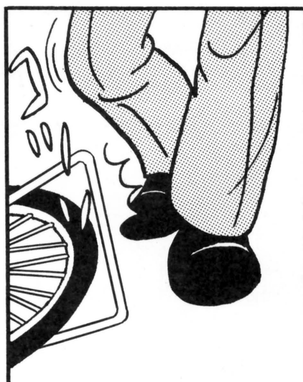










ウン
?

ゴツ

オイッ
外の自転車が
倒れて通行の
邪魔だゾッ
地域の迷惑だ！

アッ
すいません
すぐ直します

急げや急げ！
ダダッ

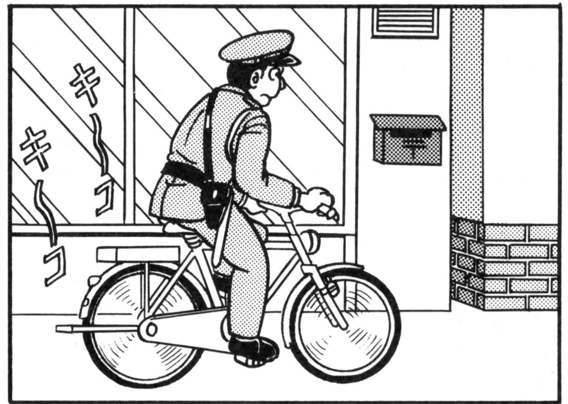
よしキレイに
なったゾ
お巡さんに
謝りに行こう
スッキリ
パンパン

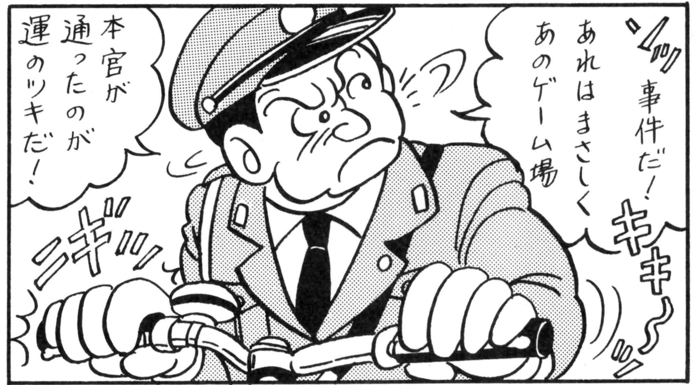
ペコペコ
自転車を
キレイに整理
しました
本当にすみま
せんでした
以後気をつけ
ます
ウムッ

さてっ
2日目も
頑張るゾ
まずは
外の掃除
からだ！

薬のことなら当店へ
ゲーム センター
ついでに近所も
やっておこっと
オヤッ奴め
なかなか感心
なところも
あるんだナ

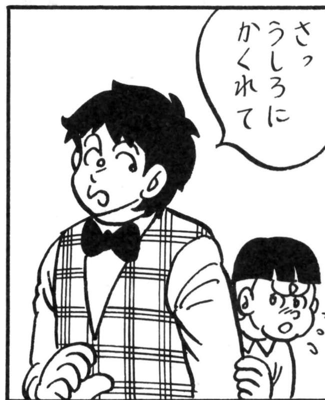

ギャ〜〜ッ
助けてっ
許してェ!!


キ〜コ
キ〜コ


事件だ!
キキ〜
あれはまさしく
あのゲーム場
本官が
通ったのが
運のツキだ!
ギュッ


ジャ〜
ヒヒヒ
本官が来た
からには
もう逃げられ
ないゾ!
自動ドア
自動ドア


アッ
お巡り
さん!


さっ
うしろに
かくれて


アッいえ
何でもない
んです・・・
そんな
ワケは
ないだ
ろ!!


本当の事
を言え!
逮捕するゾ!
ガガ

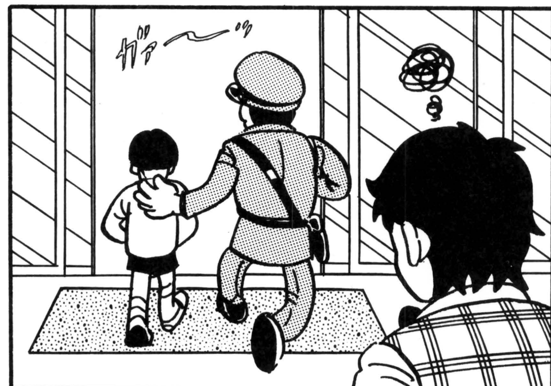

うるせえなァ
静かにゲーム
させてくれヨ
何イッ!?
そこに隠れ
てるガキが
電子ライター
でゲームを
いたずら
したんだヨ

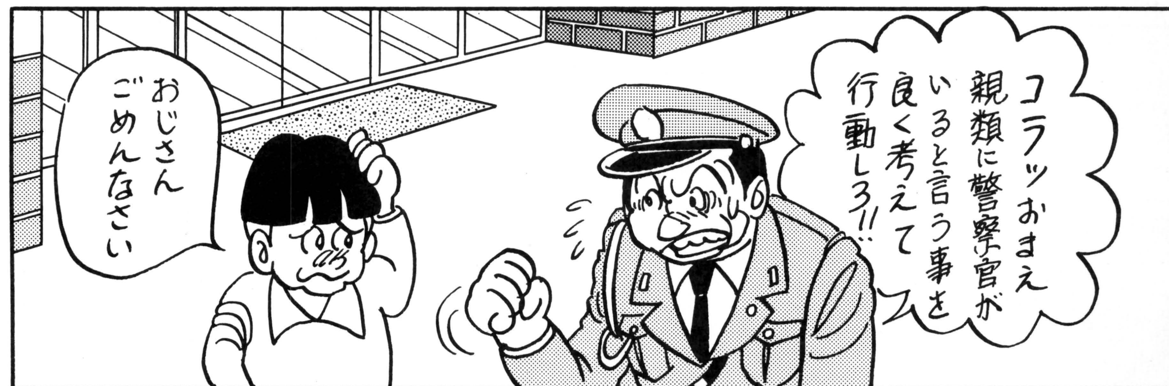














ゲームズ探偵の接客報告書

●客の乗ってきた自転車が倒れて通行の邪魔にならないよう、常に整理整頓する。
●騒音にも注意。やむなくドアを開け放しにしなければならない時は、BGMの音量などを極力抑える。

※　※

自分では気がつかないうちに、他人に迷惑をかけているケースは少なくない。他人の立場にたって物をみたり考えたりする習慣を持つことは大切である。

たとえば騒音の問題。大きな音量の方が客のノリがいいとはいえ、それが店外にまで流れたら騒音以外のなにものでもない。苦情がこないから大丈夫だろうと考えるのでなく、自分が実際に店外にでて聞いてみるとか、周辺が静かになる夜8時以降は音量を下げるとかし、近隣に対する配慮を怠らないことが必要である。これは自転車の管理にも言えることで、客のものだから自分は知らないでは世間が納得しない。

なお近所に対する盆、暮れの挨拶は励行したい。また毎朝の掃除についてだが、店内だけでなく店前の道路も気持ち良くきれいにするのは当然のこと。この時ついでに近所もしておこう位の態度で望むと隣近所からは好意的に受け止められ、日常の営業がし易くなるといえる。

「がんばるゾ」の気持で動く

——販売促進はアイデアで勝負する

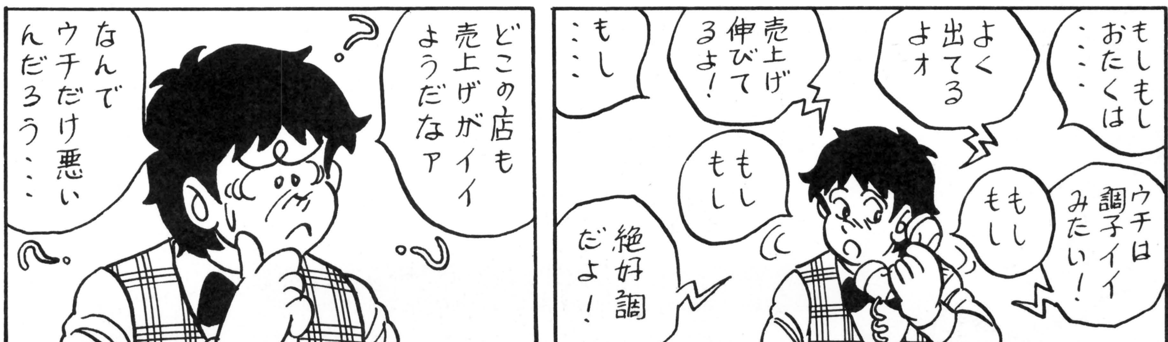


第40章：機械の難易度、ペイアウト率を調節する





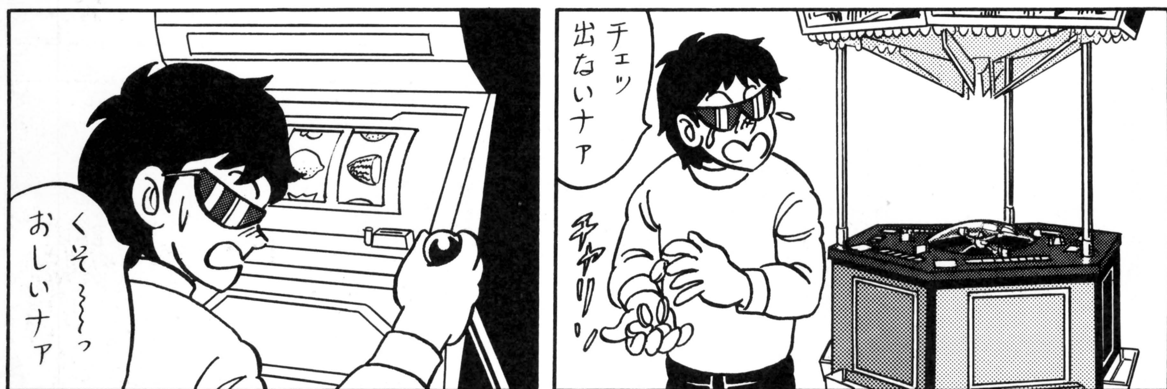


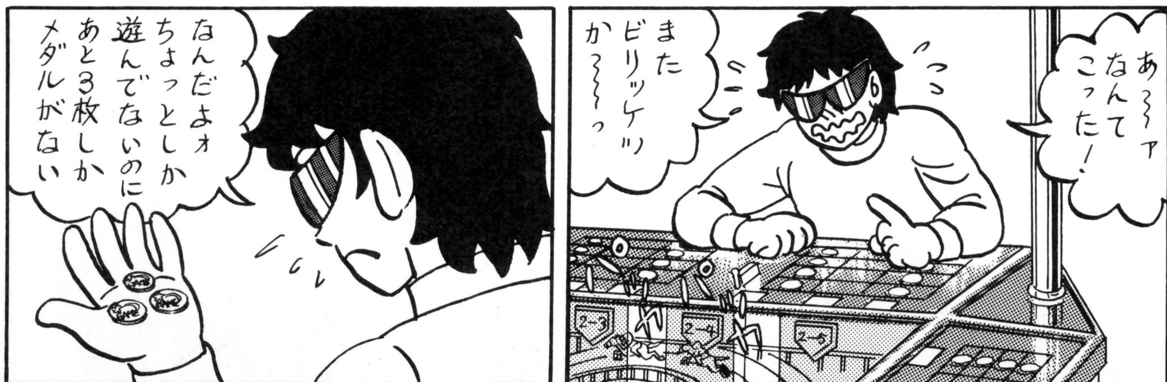



新機種不足か?
接客態度か?
レイアウトか?
店の雰囲気か?
機械の故障か?
それとも客の質か……
社長のいいつけ通りボクはいろいろ考える失業だけはしたくない
そしていいことを思いついたのである
へへへッ明日が楽しみだぜ!!

そして　その翌日‥‥

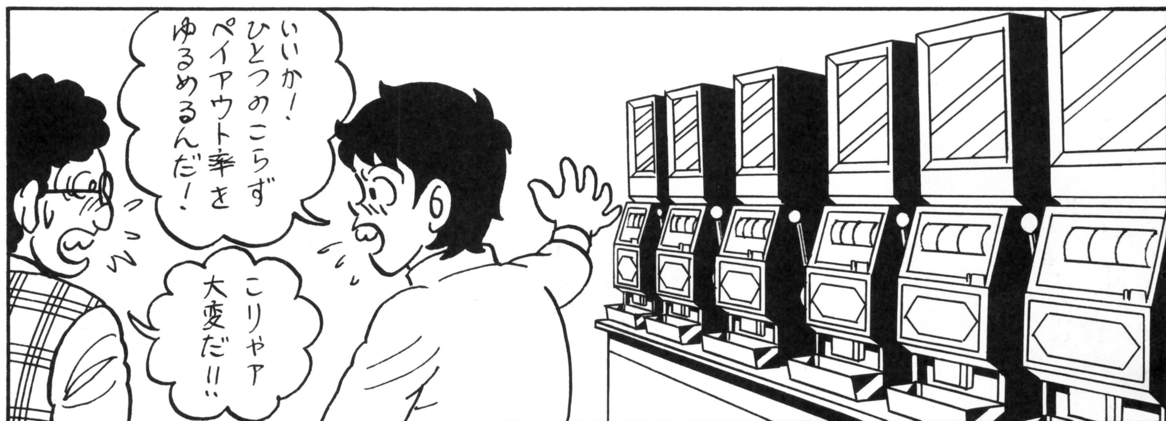

ジャジャ
自動ドア
自動ドア
メダル5千円分と領収証くれ
ハイッありがとうございます


チェッ出ないナァ
くそ〜〜っおしいナァ


あ〜〜ァなんてこった!
またビリッケツか〜〜っ
なんだよォちょっとしか遊んでないのにあと3枚しかメダルがない


オイッメダルの出が悪いゾ！この店は5千円で30分も遊べないのかァ!!
オロッ
そっそんな事言われましても私はアルバイトなもんで・・・
フロント

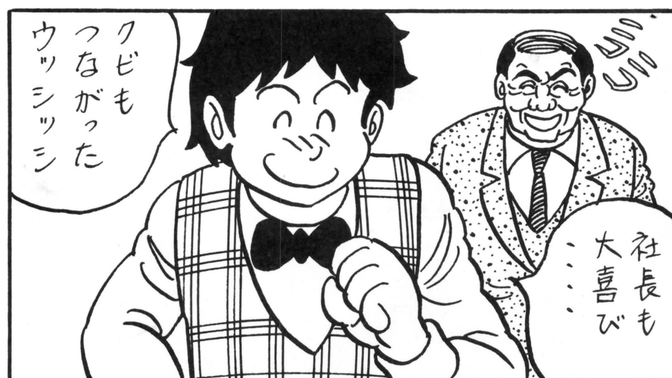

バカ！俺だって今日は残業だ覚悟しろ！
フロント


いいか！ひとつのこらずペイアウト率をゆるめるんだ！
こりゃァ大変だ!!

それから 一週間後……


ワイワイ
ガヤガヤ
4000 COINS
25¢


大成功！客がどんどん入って来るゾォ
ヤッタ〜〜


クビもつながったウッシッシ
社長も大喜び・・・
ジーン





それから　一ヶ月後‥‥



ゲームズ探偵の接客報告書



●梅雨時など店が比較的暇な時期は、機械の難度を下げ、ペイアウト率も上げて、客を長く遊ばせるようにする。

●メダルゲームは、週に1、2度でもいいからペイアウト率を変更すると良い。長い間変更せずにいると、特にマニア客からゲームを読まれることになる。

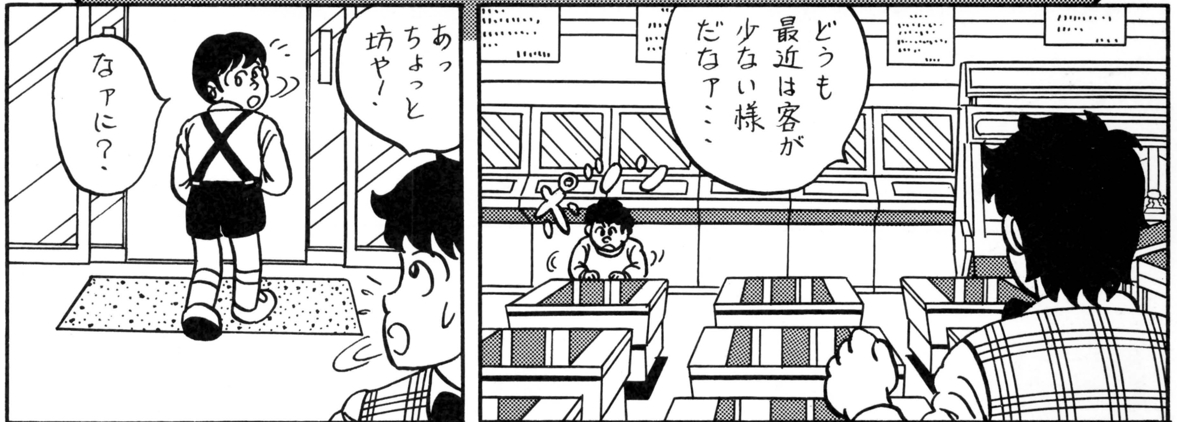
●すでに新機種といえなくなったビデオゲームは、一般的には難度を下げるのが良いが、マニアのついている場合はダメ。

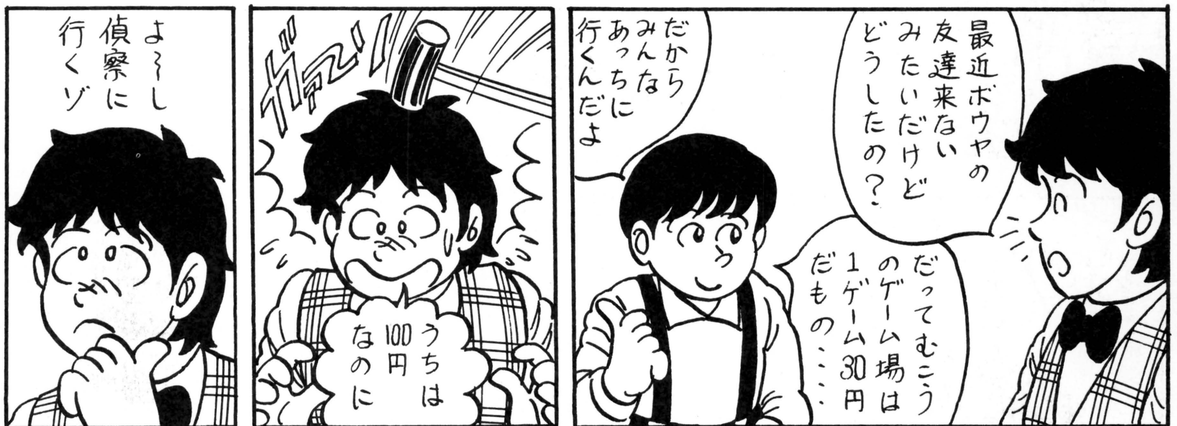
※　※

機械の難易度、ペイアウト率は、時期や曜日、ゲームの営業期間などによって変更するのが望ましい。暇な時期には人が集まるよう長く遊ばせ、忙しい時は逆に回転を良くするようにする。ただし難易度、ペイアウト率の調整をしたと客に気付かれてはいけない。たとえば〝客がお金を使いにくる〟年末年始に決まって難度を大幅に上げたとしたら、それに気付いた客は次の年から他の店に行ってしまうだろう。これのカモフラージュ策には、レイアウト変更が効果的だ。「難しくなった」という意識を客が環境の変化のせいと感じるからである。

なおマニアがついているゲームの場合、うかつに難度を下げると長時間遊ばれる上、面白さもなくなって客が離れることになる。

第41章：競合店を把握せよ







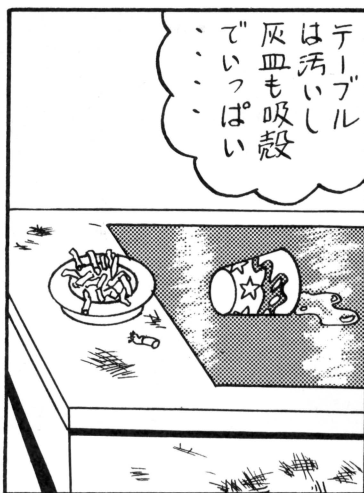

よォし いまに 見てろ！
稟議書
プレイ料金を1ゲーム20円にしたいので何とぞご容赦のほどを…


返事ーダメ!!
100円を死守して売上げを上げろ
敵の弱点をつけ
社長より
ちっくしょ〜 頑固社長め！


仕方ない もう一度 偵察だ！
ガッ

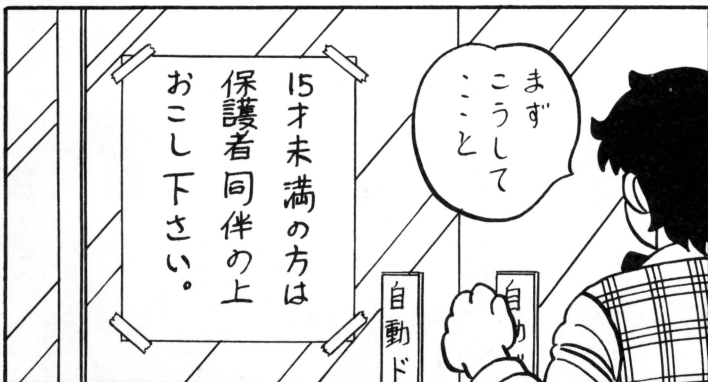



確かに 人はいっぱい だけど… よく見ると ガキ客ばかり だなァ…


テーブルは汚いし 灰皿も吸殻 でいっぱい …


おまけに 従業員は 大イビキ だ!!
グォ〜 グォ〜
フロント


わかった！ アダルトな 雰囲気を 作ろう!!
大人！
オイ！


まず こうして ことと
15才未満の方は 保護者同伴の上 おこし下さい。
自動ド


冷たい飲み物はありふれているからなァ


お茶が入りましたのでお飲み下さい・・・
サンキュー

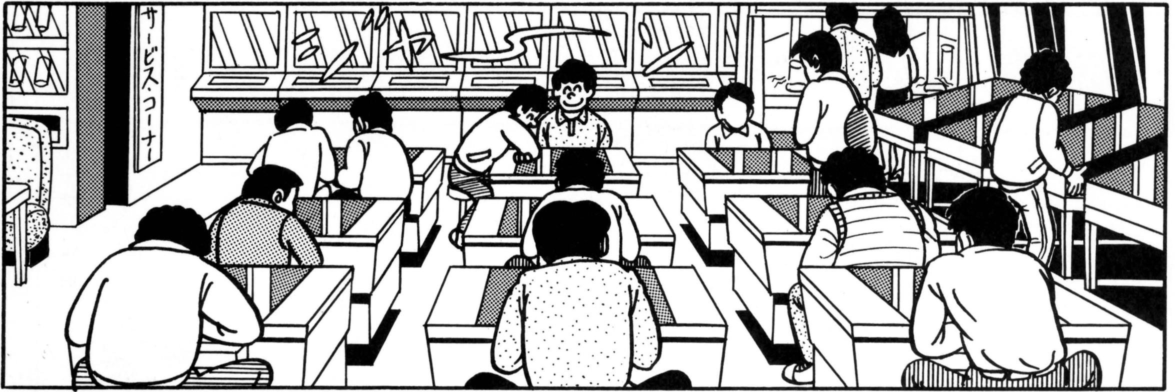

☆ヘッドホン
無料貸出し！
予算がないからとりあえず貸出しだ！
本当は一台一台にとりつけたいんだけど・・・
フロント


ヘッドホン貸してくれる!?
ハイッどうぞごゆっくりお楽しみ下さい
好調好調！


ニコニコ
今日から毎日午後6時から3時間・・・よろしくお願いいたします
アッこちらこそヨロシク！君の仕事は入口でお客様にオシボリを渡す事だよっ

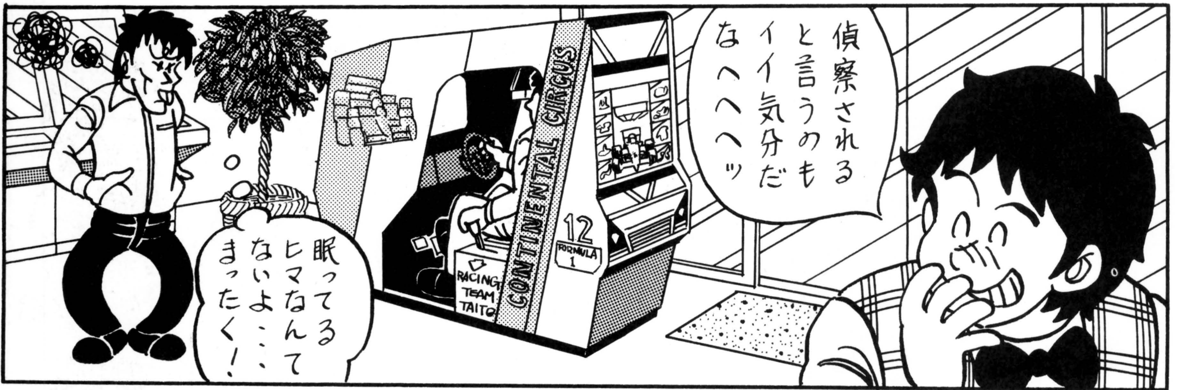

いらっしゃいませ！オシボリですお使い下さい
ムフフ・・・
いやァありがとう


思いきって機械を5台どけてサービスコーナーをつくったけど・・・
お客様喜んでるみたいだ
ヤッタ〜ッホームランだァ!!









ゲームズ探偵の接客報告書



●客の入りの良いロケーションには足を運び、学ぶべき所は遠慮なく真似をする。

●競合店の方が多くの部分で勝っている時は、競合店の弱い部分を探り出し、それを自店の特徴にして差別化を図る。

※

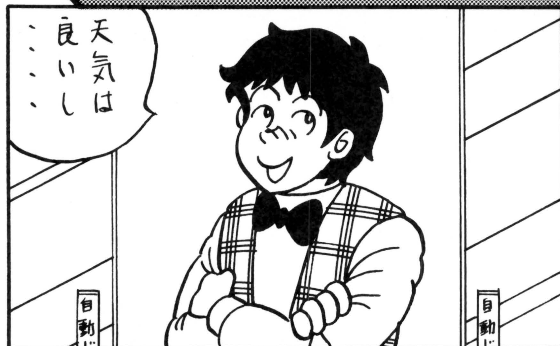
流行っている店は、客にとって何らかのメリットがあるから流行るのである。たとえば立地が良いとか、機種揃えが豊富とか、新機種の導入が早いとか、接客態度が良いとか…。そのうち自店でも取り入れた方が良いものは遠慮なく真似てロケーションの質の向上に努めるのが良い。

※

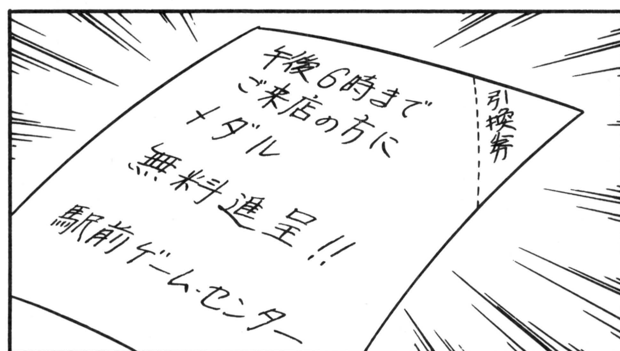
しかし相手が競合店で客の取り合いになっている場合、基本的には競合店にない特徴を打ち出して勝負することが必要になる。立地や規模、新機種導入頻度など多くの面で競合店より勝っていれば問題ないが、逆の場合はまず客層を絞って考えるのが良い。子供客なのか大学生なのかサラリーマンなのか近隣の商店員たちなのか、女性客も含むのか、あるいは麻雀マニアなのかメダルマニアなのか…。そして絞った客層の嗜好に合った店づくり、機種揃えを行ない、徹底的にサービスに努めることを心掛ける。こうすれば少なくても競合店からその客層だけは自店に呼び込むことが可能になる。

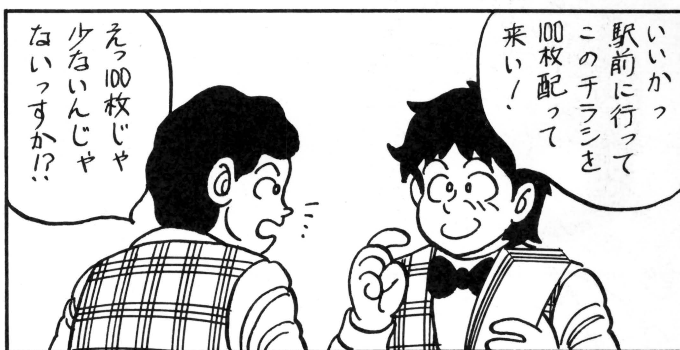
第42章：日常的なチラシ配布は相手を選んでまくのが得策













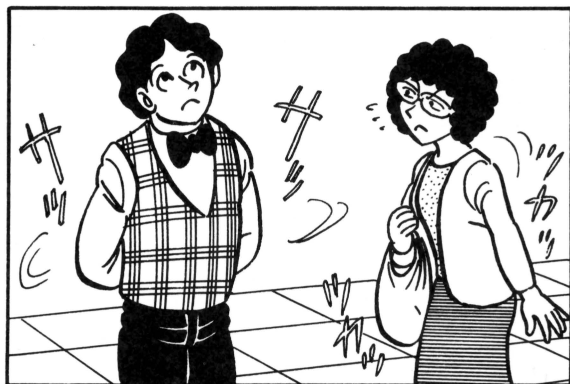







あらっ
あんな所で
チラシを
配ってるワ
・・・
何かの
安売り
かしら？

あっ
オバさんが
こっちに来
るゾ・・・
でも
彼女にチラシを
あげても無駄
だよナ・・・


サッ
サッ


まあっ
隠した
ワ！
ちょっと
アンタ
何の御用
でしょうか
トイレなら
あっちです
が・・・


トイレじゃ
ないわよ！
何でチラシ
を隠すのっ
サッサと
お出しな
さいヨ！


でも
これは
若者向け
のもの
ですから
・・・
キッパリ


あァそう
私が若くない
とでも言うの
カァ〜ッ
バカにしないでヨ！


いいえ
そう言う
ワケでは・・・
どっどうぞ
そうよ
最初っから
素直に出せば
よかったのヨ

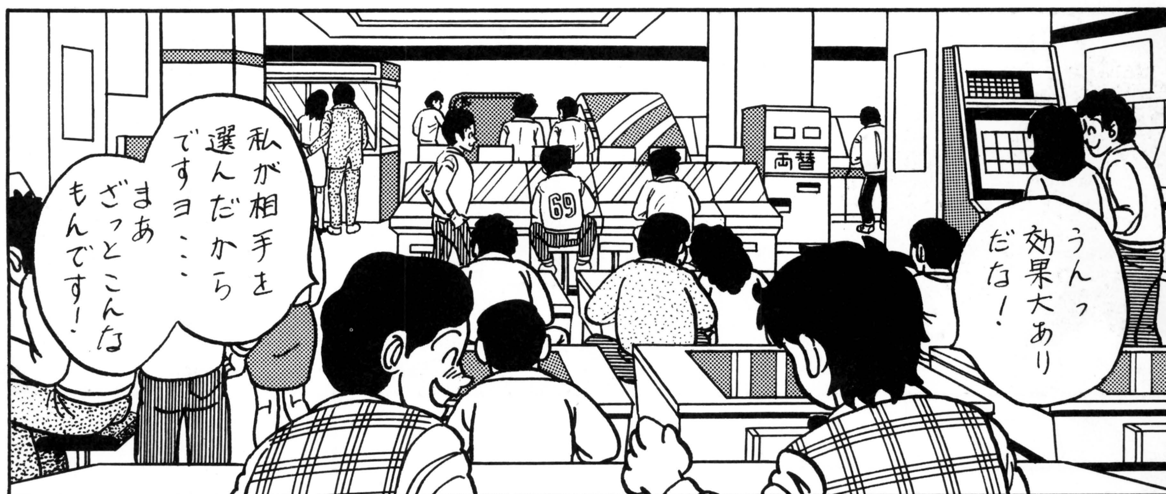

私だってゲーム
くらいするワ
昔はこの辺じゃ
名の知れた
プレイガール
だったのヨ！
フンッ

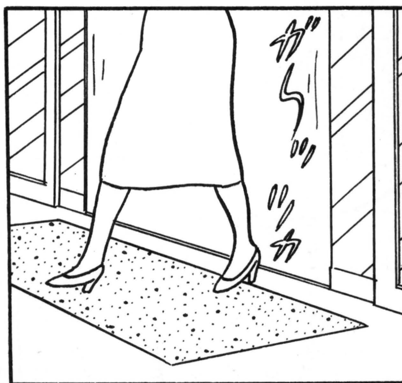

そうか
100枚配り
終ったか
ご苦労さん
配る相手き
ちゃんと
選んだろう
な!?
ハイッ
もちろん
です!
フロント


かえて!
メダル
無料進呈!!


ハイどうぞ
ごゆっくり
お楽しみ
下さい!
フロント


メダル
です
どうぞ
メダル
無料進呈!!


うんっ
効果大あり
だな!
私が相手を
選んだから
ですヨ・・・
まあ
ざっとこんな
もんです!
両替


ガラ…
カカ


カ


オイッ
PTA会長
みたいのが
来たゾ!
ント















ゲームズ探偵の接客報告書



●店が暇な時などサービス券つきチラシ配布をすると良い。これは従業員の仕事づくりにもつながる。

●来店者へのサービスはゲームメダル進呈、無料1プレイ程度が適当。

●大がかりでない日常的なチラシ配布は、数多く配るより、ターゲットを絞り、少ない枚数を定期的にまくのが得策。

※　※　※

新規オープンや改装オープン、あるいは大々的なイベント開催時に配るチラシは、もともと告知の意味もあるから、相手を選ばず幅の広い多くの人に配布する必要がある。が、日常的なチラシ配布はそうとは限らない。ゲームを好みそうな人を選んで配布した方が、同じ枚数を配ったとしても来店の確率が高い。また同じ1000枚のチラシなら1日で配布するより一週間に1度ずつ100枚を定期的にまく方がずっと効果的である。

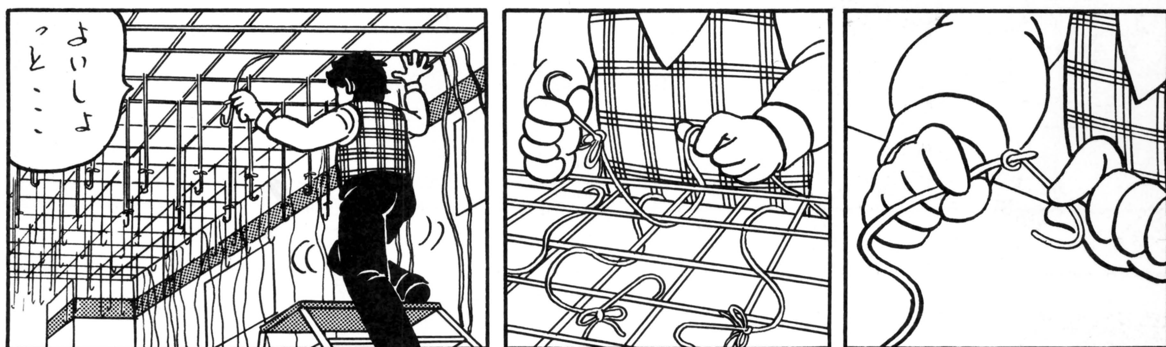
また近隣の映画館などとタイアップできれば一層良い。自店でも相手側のチラシをまいたりポスターを貼る代わりに、映画館のカウンターではサービス券つきチラシを客に手渡してもらうといった具合である。

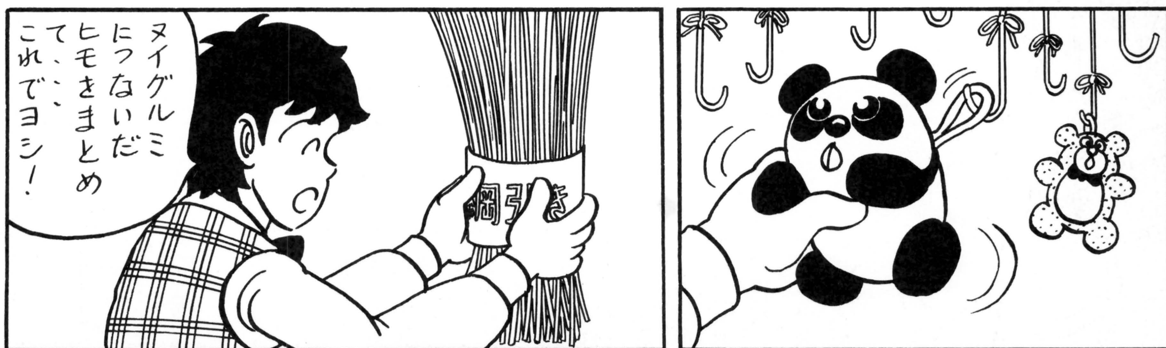
基本的にチラシは漢方薬のようなもの。定期的に投与すれば、じわじわ効いてくる。

第43章：イベント企画はアイデア次第

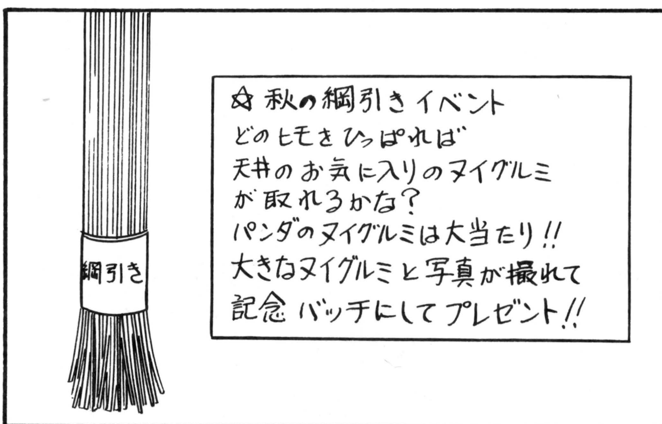




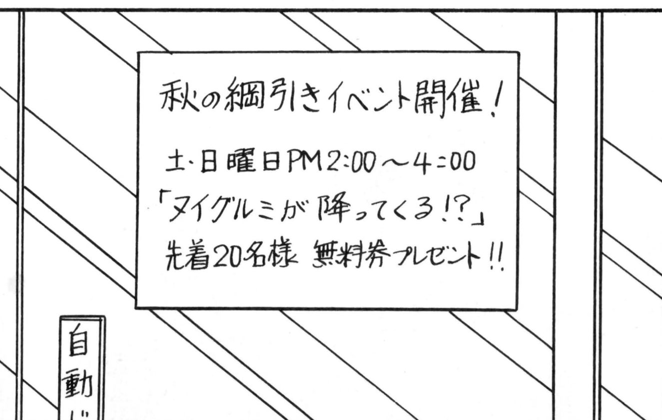




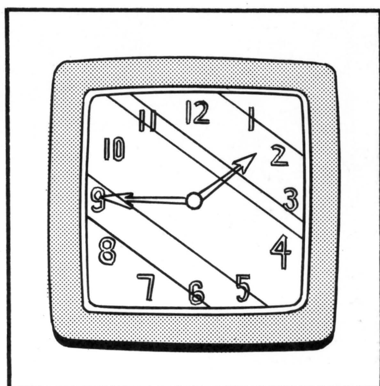
ジャンジャン
両替
メダル
綱引き













チクショ〜 客寄せパンダとはなさけないナァ
ヨタ ヨタ
あァパンダだ ついてこ！
ネェ面白そう一緒に行こ！



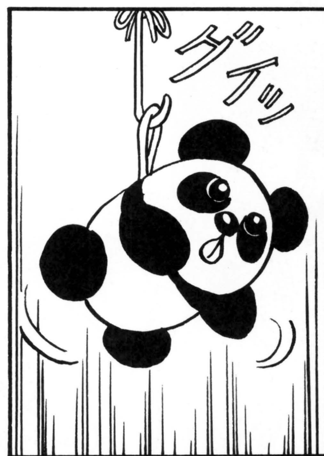
ヨロ ヨロ



いらっしゃいませ こちら無料綱引き券でございます
秋のイベント 無料綱引



いらっしゃいませ！
はいっ 無料券！
なんかすごく楽しい雰囲気ネ！
ウン そうだネ
パンダのヌイグルミ引けますように！
綱
引き



グイッ



キンコン♪ カンコン♪
パンダでぇ〜す 大当たりィ！



やったァ ボクかな？それともあっち側で引いたお兄チャンかなァ…



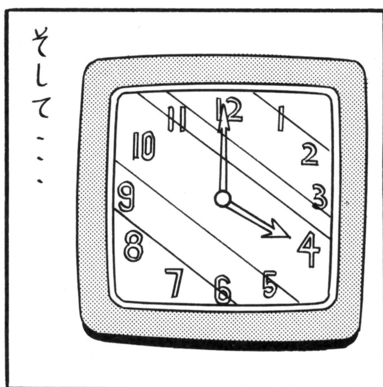


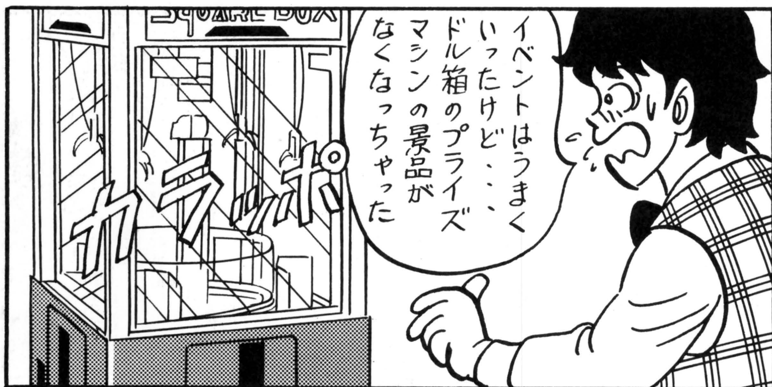












ゲームズ探偵の接客報告書



- **イベントは演出が重要であるため、企画案が従業員の手で十分盛り上げられる内容かどうかを十分チェックすること。**
- **イベント開催は店内告知に加え、メダル預かり者にダイレクトメールを出すなどしてより多くの人に知らせると良い。**

※　※

イベントはその内容が大切。非日常的な〃出来事（イベント）〃で客を楽しませ、新鮮な感動を与えるものでなければならない。

かつて最もポピュラーであったゲーム大会は、日頃の腕を披露させ賞品をも狙わせる〃晴れ舞台〃の提供だったが、ゲーム業が風俗営業になったいま法的に規制されている。ただし、新製品導入時における無料試プレイ大会という手はある。大型の新製品を導入する当日などに客を集めておき1回だけ無料で試プレイさせる。誰もが初めての挑戦であるわけだからこの時の得点を上位から掲示し、翌日からの有料プレイヤーの挑戦意欲を刺激するわけだ。

この他、店頭での金魚すくい、キグルミ人形とのゲーム対戦、師走の餅つき大会、週に1度のレディズデーなど各ロケではさまざまに知恵を絞っている。実施に当たっては企画案が客の期待を裏切らないものであるのか十分チェックすることが必要。



ゲーム機の訴えが理解できれば一人前

（ボクらは主役、かわいがってね）

傾斜を直してくれないと、ボールがうまくころがらないよ。

大きな声で喋らせて。

レバーとボタンの調子がおかしいゾ。

もっと入口に近い所に行きたいんだ。

電球が切れちゃってるゾ。

ピッカピカに掃除してよ。

SECRET SERVICE

KONAMI

RF2

UNIVERSAL

FanTasTic Dome

両替

たまには油をさしてくれ。

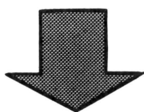
メダルがつまって苦しい。

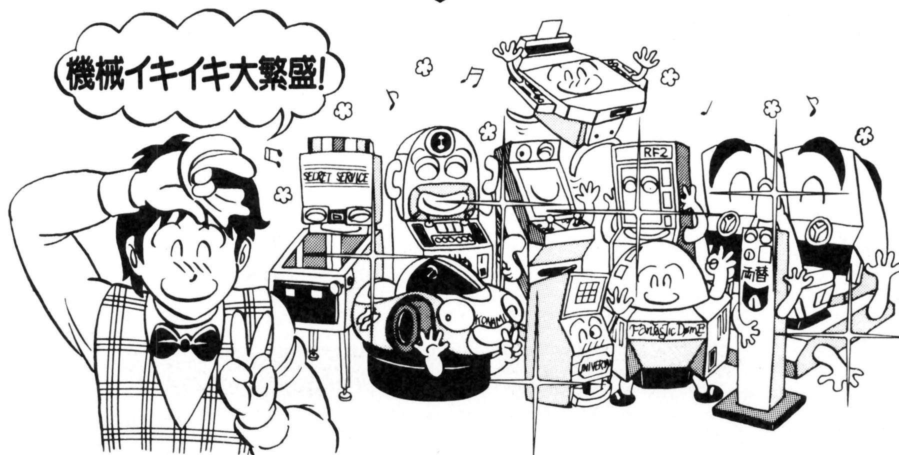
景品が少ないよぉ。

両替金がカラッポだ。

ボク達、嫌われる機械になりたくないんだ!!





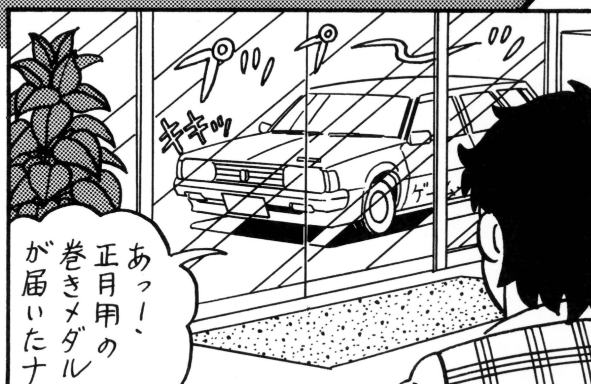


「お疲れさま」の気持で動く

——従業員、アルバイトは才能を生かす



第44章：メダルは現金と認識する





No.

巻きメダル管理表

管理責任者

			1000円巻きメダル				500円巻きメダル				売上高合計	現金振替確認印
月	日	曜日	入荷数	販売数	残本数	売上高	入荷数	販売数	残本数	売上高		
12	1	木		12	60	12.000		20	134	10.000	22.000	店長
	2	金		7	53	7.000		15	119	7.500	14.500	店長
	27	火		6	47	6.000		12	107	6.000	12.000	
	28	水		8	39	8.000		13	94	6.500	12.500	
	29	木		10	29	10.000		22	72	11.000		
	30	金										
	31	土	100									
1	1	日										
	2	月										
	3	火										

今日は千円巻き百本と五百円巻き二百本か！
ちょうど二十万円分だなァ






アッちゃん半紙を買って来て正月用の"謹賀新年"を書いてくれないか!?
いいっすヨ!

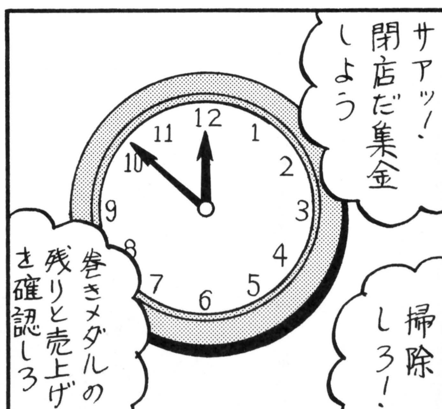

師走だなァ・・・・
すっかりあわただしくなった・・・・


謹
毛筆なんて久しぶりだなァ・・・


これでどうでしょうウマイでしょ!
ヨシ! 31日の閉店後入口に貼ろう
謹賀


それじゃ今日はお先に帰ります
あっ悪いがその前に松飾りを入口につけておいてくれんかナ・・・・

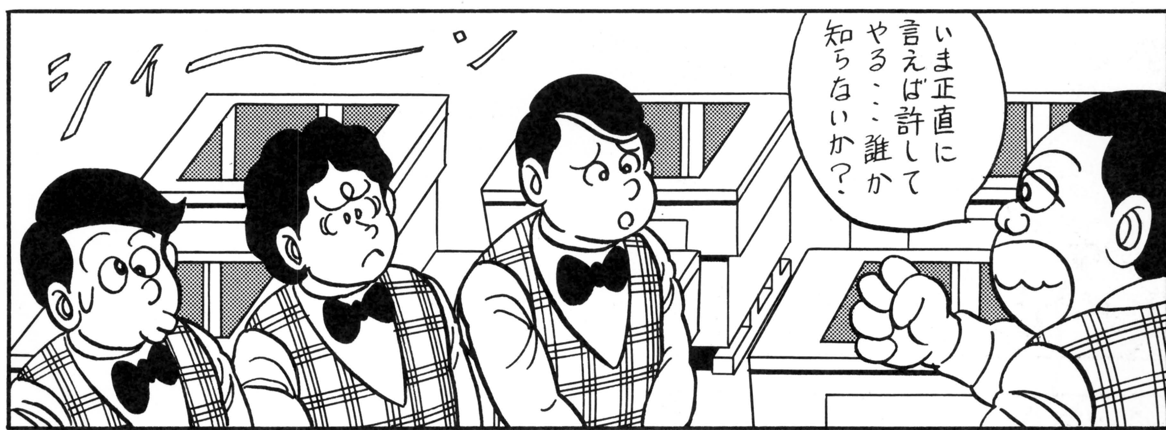

一夜飾りは良くないって言うからナ


サアッ! 閉店だ集金しよう
掃除しろ!
巻きメダルの残りと売上げを確認しろ


店長! 千円の巻きメダルが2本足りません!
何ィ!?
フロント

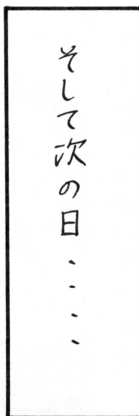

もう一度良く調べるんだ！
シュン…
何度も調べたんですがやはりありません……


みんなァ集まれ！
巻きメダルが2本足りないが誰か知らんかァ


いま正直に言えば許してやる……誰か知らないか？
シィーーーン


オッオレ知らないっすヨ！
ギロ
お前じゃないだろうなァ!?


あ～ァまた社長からどなられるナァ


そして次の日……


バカモ～ンメダルは現金と同じだ！気をつけろ!!
フロント


なさけないヨトホホ……
店長おはようございます元気ないけどどうしたんですか？













ゲームズ探偵の接客報告書



●親しい友達や常連客が来たからといってメダルをあげたりすることは絶対にいけない。

●メダルの管理はしっかりと。むやみやたらに放置しておいたりしないこと。

※

メダルはごっそりとバケツや箱に入っているため、それほど価値のあるものだとは感じないことが多い。しかし、客はお金を出してメダルを借りゲームするわけだから、たとえ1枚のメダルでも粗末に扱ってはいけない。従業員やアルバイトは、メダルを現金として扱う癖をつけるべきだ。なぜならメダルは〝給料の元〟だからである。

※

多くのロケーションでは、客と従業員が個人的に仲良くなり過ぎないよう指導しているが、この理由は客との癒着防止である。従業員にとっては、管理室のメダル一山から10枚か20枚とって客に渡すことくらいたやすく、しかも痛くも痒くもない。だから仲の良い客から頼まれれば、そうしてあげたくなる。だが、その行為が店の売上げを確実に減らすのは事実なのである。

各ロケーションでは、毎日のメダルを「出入表」で管理したり、メダル貸機でしか貸出さないようにして対応しているが、一番大切なのは従業員の心構えである。

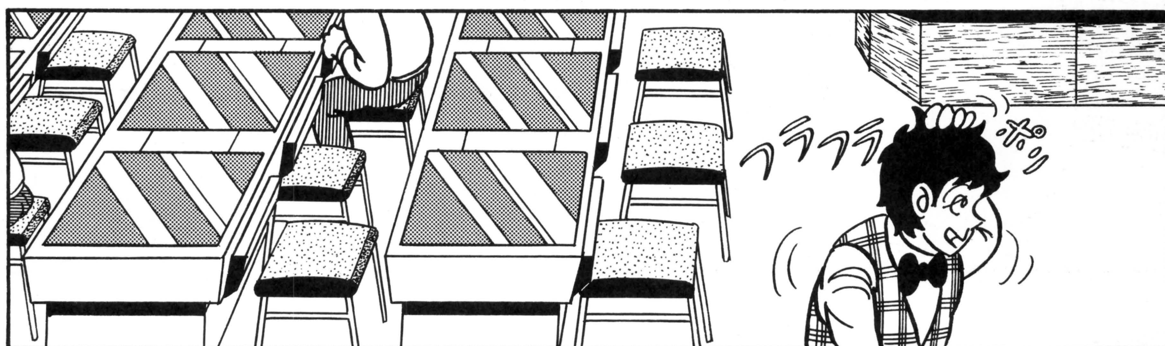
第45章：仕事をつくれ、自分で見つけろ

























ゲームズ探偵の接客報告書



●ゲーム場では「面倒だからやらない」で済む仕事は多い。が、やろうと思えば山ほどあり、すれば店の売上げもあがる。
●毎日の仕事をもれなく実行するため、細かな仕事内容を書いた表を作成し、店長に提出するなどして、自ら仕事を義務づけるようにしたい。

※　※

「客がカウンターに来たから両替してあげる」とか「ゲームがわからないと言ってきたから教えてあげる」とか、あくまで受け身の姿勢でいるのなら、ゲーム場の仕事は留守番と大して変わらない。それでは何ら進歩しないし、生活のハリも生まれない。

しかし店内を注意深く見回せば、やらなければならない仕事は、たくさんあることに気付くはず。両替金や貸出しメダルの確認、景品機械の内容確認、コイン・メダル詰まりのチェック、メダルのペイアウト率調整、POPの作成、トイレの汚れやペーパー切れ等のチェック…。掃除だけでも24ページにある通り山ほどあるのである。

ただ、これらは早急にしなければどうなるというものではない。そのため、ついつい楽をしてしまいがち。チェック表などを作成して仕事をしなければならない環境を自らつくるようにしよう。

第46章：従業員の中にリーダーをつくる














そして次の朝・・


カミナリ店長・・今朝は遅いナア


ルルル。。。。


ハイハイアッ店長ですか!?
もしもし今日は風邪で休むので後はヨロシク頼むゾ!
ゼェゼェ


アッハッハ昨日言った事が本当になっちゃった
鬼のいぬ間に今日はせいぜい羽をのばしましょ先輩!


ゆっくり新聞でも読もうかな・・・
フロント


オレ!このゲームゆっくりとやってみたかったんだよナ
ボクは隣のサ店でモーニングコーヒー飲んで来ますヨ

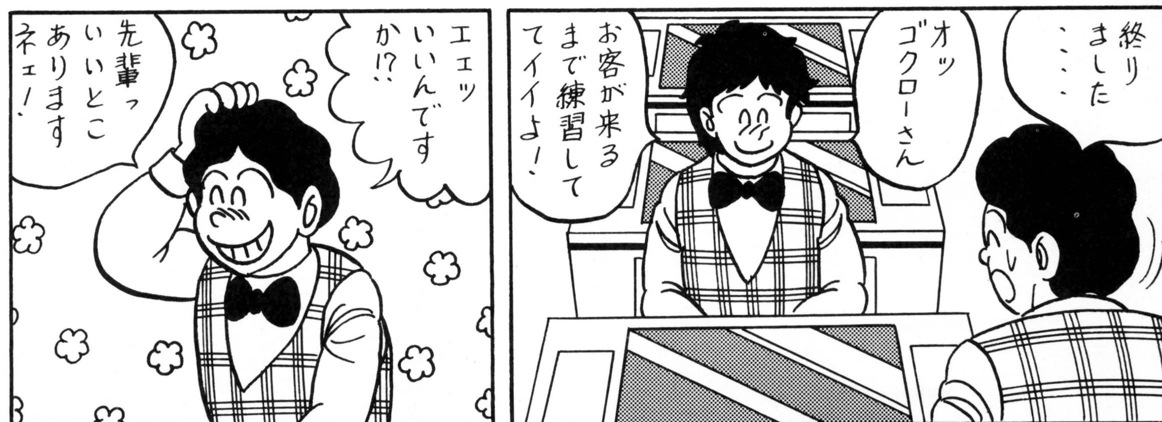

待てよっ俺は正社員奴等はバイトだ
バイトの管理は俺の責任だな


オイオイちょっと待て皆集まれ話があるゾ
チェッせっかくイイとこなのに・・・


今日は店長が風邪を召され自宅で伏せっておられる
だからこそ我々でこの店を守って行かねばならないのだ！わかったか⁉
オイ何だかいつもと様子が違うゾ！

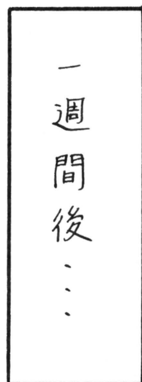

先輩ィそう固い事言わずに・・・
ウルサ〜イッ仕事をやらないのなら・・・
バイト料も払わないゾ!!


店の外を掃除して来い！
テーブルふきは終ったのか⁉
あ〜ァモーニングコーヒーはふいかァ
急にえばり出したナ！


終りました・・・
オッゴクローさん
お客が来るまで練習してていイイよ！
エェッいいんですか⁉
先輩っいいとこありますネェ！

















ゲームズ探偵の接客報告書

●従業員やアルバイトが多数いるロケーションでは、従業員の中に1人リーダーをつくり、店長とのパイプ役にすると良い

●叱責や注意などは、社長や店長から直接ではなく、ワンクッションおいてリーダーから言うのがベター。

●リーダーは、従業員の中で最も信望の厚い者がなり、従業員やアルバイト間のよりよい関係づくりに努める。

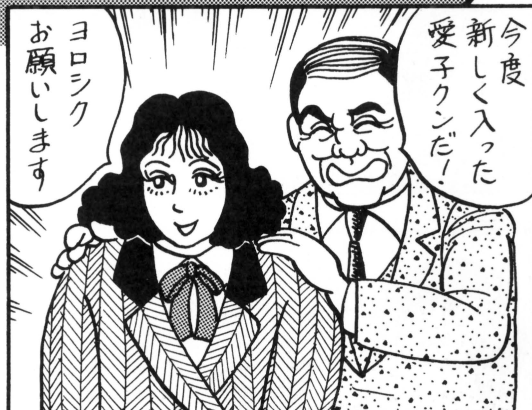
※　※

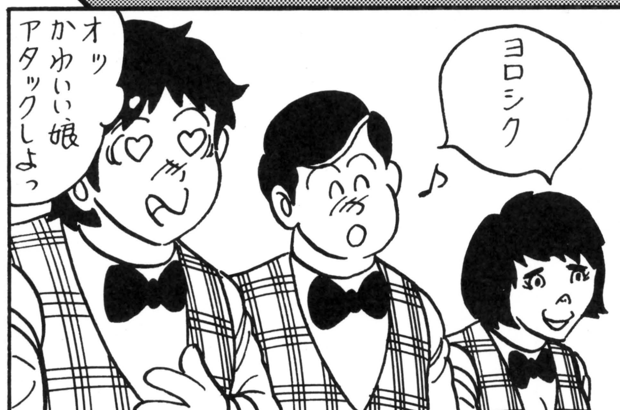
仕事を楽しくするのも、つまらなくするのも、すべてが人間関係にかかっている。お互い気のあった者だけが集まったのなら問題ないが、そうでないことも多い。

そこで従業員やアルバイトの間のまとめ役として、日頃から皆に信頼されている従業員をリーダーとして役付けすると良い。本来なら店長がその役を努めるのが望ましいのだろうが、店長は店の売上げをいかにあげるかを最優先に考えるべき。従って従業員やアルバイトに対しては常に絶対的立場に立っていなければならない。

絶対的立場の人から直接的に厳しい注意を受けると人間は誰でも必要以上に萎縮する。従って、日頃の注意はすべてリーダーを通してというのが良い。その方が言われるほうも素直になれるものである。

第47章：職場恋愛は節度を持って















そして一月後・・・

おっはようございま～～す！

なんだァ あいつら ペアルックでご出勤か・・・

一緒に働いていて不愉快だワ

なんだこの従業員達 出来てやがんなァ・・ こんな所でいちゃついてよォ 腹がたつゼ

今日は9時にいつもの所で待合せナ！

OK！

イチャイチャ

オイッ あの2人にあまりいちゃつかないように言っとけヨ

まったく不愉快だ

・・・・・・

カ

やはり一言言っとかないと店のためにも良くないわネ・・・

別にヤキモチやイビリなんかじゃないのヨ！

ちょっとアンタァ

ここは仕事場ヨ インラン女なら外でやってちょうだいナ！

インランですってェ・・・

ジワ～～ッ

アッちゃん！ 私の事をインラン女だなんて言うのヨ！

ダダッ

ヒシッ

オォ ヨシヨシ


愛子さん ボクがいる からもう 泣かない で・・・
オォ 私のアッちゃん!!


キィ〜〜ッ あんた達 何考えて るの〜〜っ
アッ ちゃん!!




キミ! 今は仕事 中だから ネッ
キリッ


ひどいっ 私への 愛は さめた のネ!!
キッ


私っ・・・
やめさせて いただき ます!!


あァ 愛子さん 待って!
よしなさい 女女しい!


アァッ 社長っ


オッス
ニタ ニタ。。
愛子クンは うまくやって いるかネ!?











ゲームズ探偵の接客報告書



●職場は恋愛の場ではない、と肝に命じる。
●たとえ公認されている場合にも、仕事中は公私の区別をはっきりつけ、恋人同士の振る舞いをしてはならない。

※　　※

職場恋愛は、してはいけないとは言わないが、仕事中は〝店の従業員〟という自分たちの立場を最優先させることは当然だ。

ゲーム場の場合は特に、一般の会社などと異なり、同僚や上司以外にも客の目があるため、慎重になる必要がある。職場だということをわきまえずに、親し気にデートの約束をしたり、いちゃついたりするのはもっての外。また名前の呼び方も、職場外で使っている親しい呼び名そのままで呼んではいけない。

恋人同士ということをあからさまにする態度は、周囲の人間を不愉快にする。同僚を不愉快にするのもいけないが、もし客にまで不快感を与えたとしたら、その客はもう2度とその店に足を運ばないだろう。お互いが言動や素振りに注意を払い、どんなにアツアツの関係でも〝従業員対従業員〟の関係をくずさないことが不可欠だ。

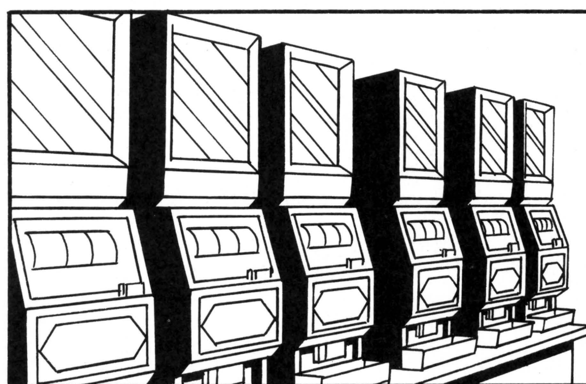
なお、恋人が客としてゲームをしに来た場合も全く同じで、店内では〝従業員対客〟の関係で応対すること。

第48章：だれにでも才能はある。それを伸ばしてエキスパートになれ





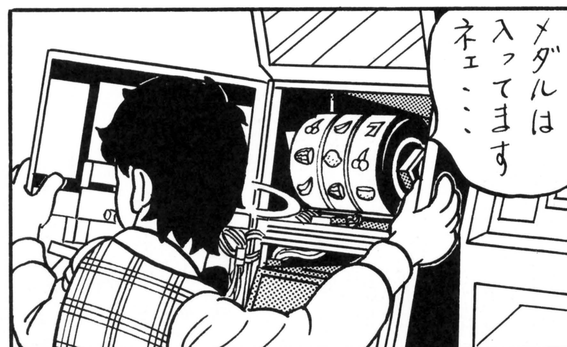










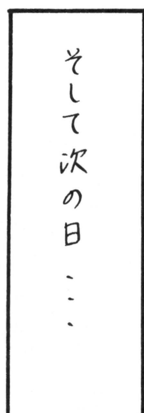



すいません
修理に時間がかかりそうですので他の機械で遊んでいただけますか?
ハイッこれ払い出しメダルです
そうかい!
どうしたのかナァ
コードもちゃんと入ってぃるし・・・


いったいどこが悪いんだろう?


先輩っそろそろ閉店ですヨ!
ンッアァ・・


仕方ない明日朝一番にメーカーに電話して来てもらおう
ハイゆかりました


そして次の日・・・


こんにちわ〜っ


メダルが出ない機械ってどれですか?
ハイッこちらです!













ゲームズ探偵の接客報告書



●自分の得意とする分野が仕事に利用できるのであれば、積極的に活用する。
●性に合うと思う仕事があれば、その仕事に関し徹底的にプロになるように努める。

※　　※

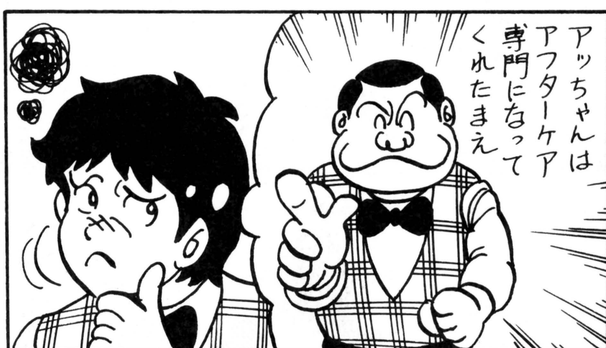
誰にでも得意なことや好きなことは、一つや二つあるはずである。たとえば絵を描くのが上手だとか、子供の扱いがうまいとか、メカに興味を持っているとか、接客はどうも苦手だが掃除をするのが好きだとか…。この得手の分野をさらに伸ばしてエキスパートになるように努めよう。

絵の上手な従業員はＰＯＰ制作を申し入れたり、メカが好きならゲーム機の構造を研究してみる。子供が好きであれば楽しく遊ばせる方法や、非行少年の扱い方などを考えたり勉強したりすると良い。

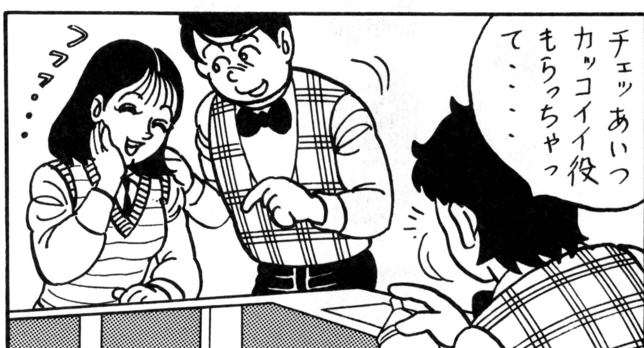
仕事に積極的に自分の得意分野をとり入れていけば、だんだんに存在が強調されていくことになる。「子供のお客様が来たからお願いね」という具合に、周りから自然に〃役〃を与えられ、また期待されるようになる。こうなれば自分に自信が出てくるし、仕事も面白くなる。また「好きこそものの上手なり」で、会社からもかけがえのない人材として評価されるようになるものである。

第49章：やる気をおこす





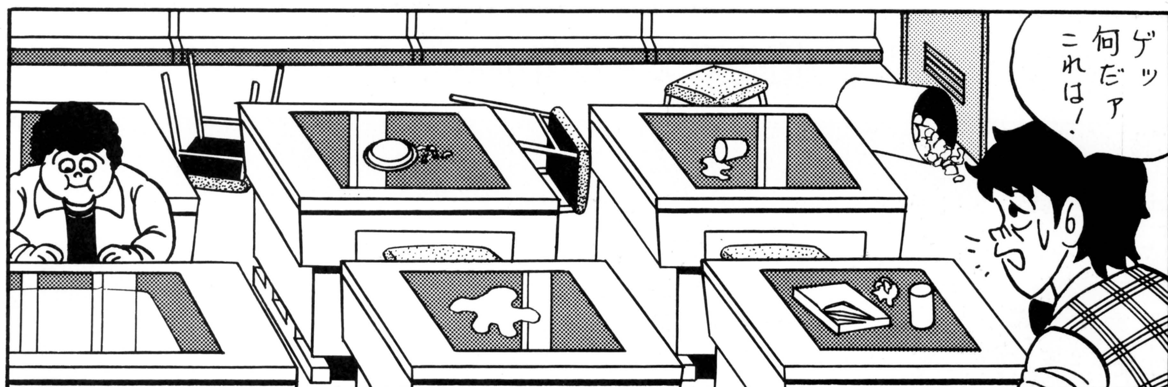






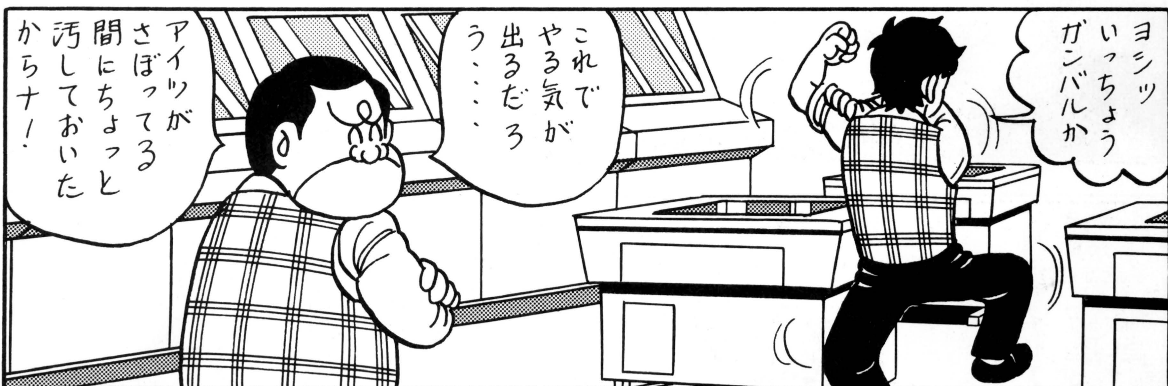














ゲームズ探偵の接客報告書

●ゲーム場は街の手軽なレジャー施設である。人々にハイテクで高品質な遊びを提供するために働いていることに誇りを持つことが大切。

●自分がゲーム場で働いていることで得られるメリットを考え、〝店のため〟だけでなく〝自分のため〟でもあると思う。

※　　※

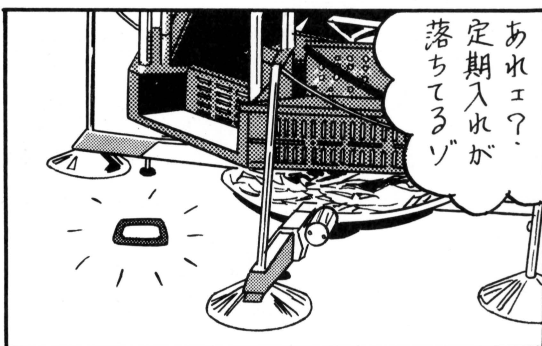
まったくの機械オンチでも、ゲーム場で働くからには機械の簡単な修理くらいはできるようになりたい。また人と話すことが苦手でも、的確なインストラクション技能は身に付ける必要がある。このように、人間がある新しい環境で働くためには、新しい知識なり技能が必要で、毎日の中からそれを学び取っていくことが要求される。

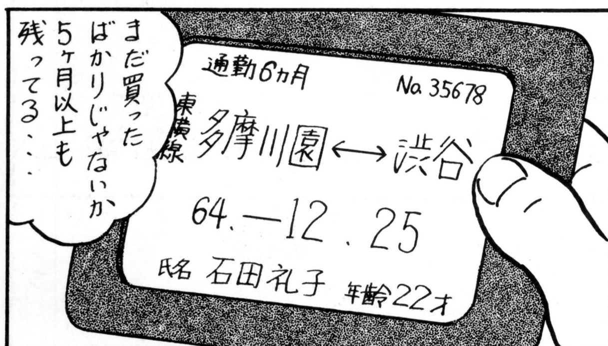
不得手なことでも必要にせまられれば少しずつ身についていくものである。しかも知識や技能はいくらあっても邪魔にならない。ゲーム場で働くことで得られることは貪欲に得、自分の能力を高めようとしよう。そうすれば自然にやる気も出てくる。

また自分がいなかったとしたら、と時々考えてみることも大切。小さな例だがテーブルが汚かったという理由だけで売上げが落ちたという実例もある。自分はこの店で必要な存在なのだと自信を持とう。

第50章：何事も誠意。未体験の場面にはまず誠意で当たる



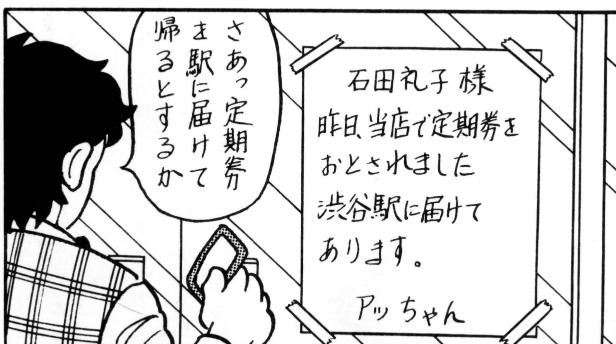












そして次の日・・・・



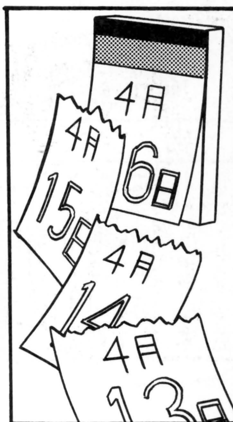

あっあのォ
アッちゃんって方は・・
ボクですが何か？


ペコッ
定期を拾っていただいてどうもありがとうございます


これェうちのお寿司なんですが召しあがって下さい！
当然の事しただけなのにどうも・・


それにしてもキレイなんだなァ礼儀正しいし・・

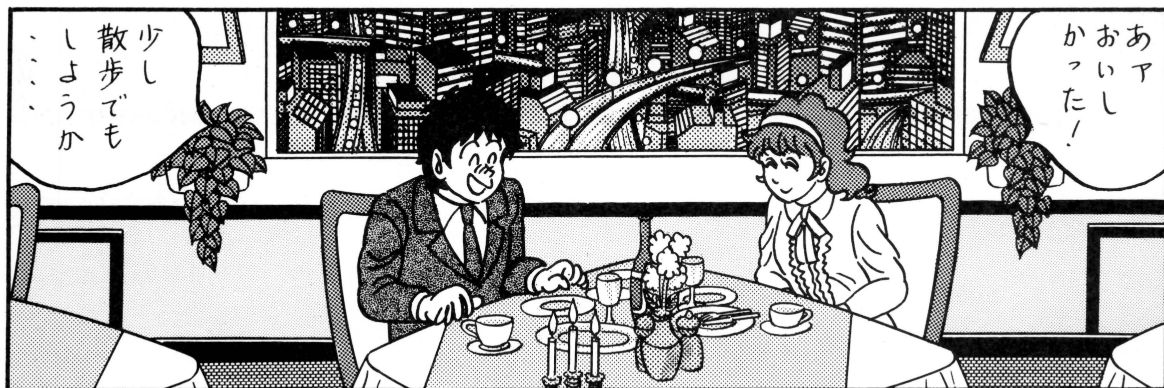

そこの寿司屋の娘とは思わなかったナァ
パクッ
なんとか親しくなりたいナ


4月
6日
4月
15日
4月
14
4月
13日


どうもありがとうございましたァ〜〜
石田寿司
これで5日連続昼食は寿司だナァ・・
いいかげん飽きたけどあの娘に会えるからナァ
鮨


アッシさ〜ん
あっ礼子さん
フロント


いつもお寿司じゃあきたでしょ何か別なモノでも食べに行かない？
今日は早番なんでしょ!?・・
エッ本当に!?・・



ゲームズ探偵の接客報告書



●客には誠意を持って接すること。従業員（アルバイト）が不慣れで不手際だったとしても、そこに誠意が見えたとしたら、客は不愉快にならない。

※　※

実際に、あるロケーションで、店内にキャッシュカードが落ちていた、ということがあった。そこの従業員がとった行動は、そのカードの銀行に電話をかけ、持ち主に連絡するように頼む、ということだった。

何でもないことのように思われるが、同じ場面に直面した時、果たして何人がこれと同じ行動をとれるだろうか。電話1本入れるということは、誰にとっても簡単なこと。しかし簡単なことをしない人は多い。

このカードの持ち主は、後日丁寧にお礼にきたということだが、こちらにとってはとるに足らない行動が、相手にとっては〃大助かり〃ということは決して珍しくない。

ゲーム場に来る客は、形のあるものを求めているわけではない。ゲームによって〃心〃の充足を得たいと考えているのだから、もしそれにプラスして従業員の誠意ある態度に接したとしたら、客にとってはより大きな満足となるだろう。従業員が良いから良い店になる、と肝に命じ、自信を持って誠意を尽くすべきである。



繁栄のための古今東西金言集

「人材は宝である。金銀(マネー)も宝である」加藤嘉明

——資金がなければ何もできないように、人材がいなければ何も成功しない。

「仁慈を行ないすぎると乱を生む」マキャベリ

——報奨には一定の基準を設け、よく働く者には与えすぎない程に与え、働かない者には与えないようにする。

「君主は愛されるより恐れられよ。しかし憎まれてはいけない」マキャベリ

——部下に対しては叱ってやる親切心と勇気を持たなければならない。

「勘定と感情の調和が必要である」松下幸之助

——利益だけを追求しても部下は動かない。本当にやる気を起こさせるには上司の情熱、愛情、信頼、誠意が大切である。

「命令の修正は、取り消しよりもむずかしい」ドラッカー

——命令の修正ほど部下の信頼を損なうものはない。そのため事前に熟慮するべきである。

「背低きには矛を持たせ、背高きには弓を持たす」呉子

——加点主義、すなわち部下の良い所を見い出してそれを評価、活用していくのが上司の役割である。

「革新によってのみ、企業は利益を得ることができる」ドラッカー

——情勢の変化に適用するのではなく、変化を創り出すという心構えが大切である。

「人間は、勝った時に『なぜ勝ったか？』を調べることを忘れる。戦勝軍が滅びるのはそのためである」山岡荘八

——敗者は革新する、ということを忘れてはいけない。

「怒った時には、百雷の落ちるように怒れ」徳川家康

——だらだらと叱り続ける小言は何の効果もないばかりか、逆効果を生む。

「不利は一方の側だけにあるものではない」チャーチル

——競合した場合、相手側の立場になって弱点を探り、そこを突くのが良策である。



さて、私の役割はこれで一応終わったことになる。
この報告書どおり、そのまま実践してみるのもいいし
徹底的に批判してより実戦的なマニュアルをつくるのも大いに結構。
要は、人々に歓迎されるゲーム場であり続けること……。
そうすれば、繁栄は自ずからやってくるものである。
健闘を祈りたい。

Sherlock Games
シャーロック ゲームズ

付録

管理者として知っておくべき風営適正化法（抜粋）

ゲーム場の営業は、「風俗営業等の規制および業務の適正化等に関する法律」（風営適正化法）が定める第2条第1項8号の営業に該当する。従ってゲーム場は、法に基づいた営業を行なうことが義務づけられており、そのため風俗営業者はもちろん、管理者、従業者は風営適正化法の十分な理解が不可欠。ひとり一人が風営適正化法および関連法令、規則、条例などに目を通し再確認をすることが大切である。ここでは、現場管理者、現場従業者が日常業務の遂行上知らなければならないと思われる事を抜粋してる。

❶法で定める営業所の管理者とは？

●★風俗営業者（風営適正化法第３条の許可を受けて風俗営業を営む者）によって、営業所ごとに、当該営業所における業務の実施を統括管理する者のうちから選任される。風俗営業者が公安委員会に提出する許可申請書に管理者として記載されている専任の者である。

(統括管理する者とは？)

○全体をまとめて管理する者という意味。従って管理者には店長、支配人等が該当する。なお、風俗営業者が営業所を直接統括管理する場合は、風俗営業者自らが管理者となる事もある。

※参考●法第24条、第５条★府令第１条○解釈基準第９

❷管理者の業務

●管理者は、風俗営業者や従業者に対し、法の規定を遵守してその業務を実施するため必要な助言、または指導を行なう。

■従業者に対する指導計画書の作成、それに基づいた指導を行ない、記録を作成する。

(指導計画書の作成とは？)

○例えば、法令遵守のため何月は特に何について指導するか等の計画を作成すること。

■営業所の構造及び設備が、法の基準に適合するようにするため必要な点検をおこなう。またその記録の記載について管理する。

■年少者立ち入り規制に基づく勧告、及びその他の必要な措置を講ずる。

■従業者名簿およびその記載について管理する。

■営業所における苦情の処理を行なう。

※参考●法第24条３項■規則第31条○解釈基準第９－４

●法…風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律

▲政令…風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律施行令

★府令…風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律に基づく許可申請書の添付書類等に関する総理府令

■規則…風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律施行規則

○解釈基準…風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律等の解釈基準

❸営業上の禁止事項

●客引きをすること。
●18歳未満の者を午後10時以降業務につかせること。
●（16歳未満の）年少者を制限時刻（都道府県条例で規定）以降に立ち入らせること。
●20歳未満の者に酒、タバコを提供すること。
●遊技の用に供する玉、メダル等を店外に持ち出させること。
●遊技の用に供する玉、メダル等保管の書面を客に発行すること。
●遊技の結果に応じて賞品を提供すること。

※参考●法第22条、23条

❹営業上の遵守事項

●構造、設備を法の技術上の基準に適合するように維持する。
(技術上の基準とは？)
■営業所内部に見通しを妨げる設備を設けないこと。
■不健全な写真、広告物、装飾その他の設備を設けないこと。
■営業所内部に区画された客用の室があれば、その出入口に施錠の設備を設けないこと。
●■営業所内の照度が10ルクス以下にならないように維持すること。
●■▲騒音、振動の数値が基準以上にならないように維持する構造設備を設けること。
■紙幣挿入装置、現金、有価証券提供装置を有する遊技設備を設けないこと。
●都道府県が条例で定める営業時間を守る。
●営業所周辺の清浄な風俗環境を害する恐れのある方法で広告、宣伝しない。
●■料金を見やすいように表示する。
●年少者の立ち入り禁止の表示を営業所の入り口にする。

※参考●法第12～18条▲政令９条■規則第６条、21条、22条、23条、24条、25条

この他、営業所で仮泊や仮眠を客にさせない、兼業以外の営業所で客に飲酒させない（東京）など、各都道府県の条例でも遵守事項や営業上の制限を定めている。

❺構造、設備等の変更の際の承認・届け出義務

●公安委員会の事前承認が必要である変更事項

★建物の主要構造部について過半の修繕、模様替えを行なう時。

★客室の位置、数、または床面積の変更を行なう時。

★壁、ふすま、その他営業所の内部を仕切るための設備の変更を行なう時。

★営業の方法の変更に係わる構造または設備の変更を行なう時。

●■変更の日から10日以内の届け出が必要な事項

●風俗営業者の氏名、名称、住所、法人にあってはその代表者の氏名の変更があった時。

●営業所の名称変更があった時。

●管理者の氏名、住所の変更があった時。

●法人にあってはその役員の氏名、住所の変更があった時。

●■照明設備、音響設備、防音設備の変更があった時。

●■変更の日から１月以内の届け出が必要な事項

■●★営業所の構造または設備の軽微な変更を行なった時。

（軽微な変更とは？）

○営業所の小規模の修繕または模様替え、家具の入れ替え等である。

（過半数以上の機械レイアウトの変更もこれに含まれるとされている）

（なお、届け出を要しない変更は次の通り）

○軽微な破損箇所の原状回復。

○照明設備、音響設備等の同一の規格および性能の範囲内で行なわれる設備の更新。

○ゲーム機のソフトのみの入れ替え。

○営業所の見通しを妨げない程度の軽微ないす、テーブル等の配置の変更。

※参考●法第９条（５条）★府令第２条■規則第18条○解釈基準第６

❻管理者講習

●風俗営業者は、管理者の業務を適正に実施させるための管理者講習を公安委員会が実施するとき、管理者にその講習を受けさせなければならない。

★管理者講習には、管理者として選任された日からおおむね３年ごとに１回の定期講習のほか、処分時講習、臨時講習などがある。

※参考●法第24条★規則第33条

あとがき

本書は、ゲーム場の店長や従業員はもちろん、初めてゲーム業に従事するアルバイトの方々も、一読するだけでゲーム業の概要が理解でき、また店を訪れるお客さまの気持を察しながら接客することができるようにと、平易なマンガの手法を取り入れてまとめたサービス・マニュアルです。

制作のきっかけとなったのは、日本アミューズメントマシン工業協会（ＪＡＭＭＡ）のディストリビューター部会でした。販売という立場の、メーカーとオペレーターの間にある業界人が毎月一回集まって、同部会は開催されますが、そこでは、アミューズメント業界全体の発展をと、業界の将来を真摯に考え討論がなされています。そして、その部会ではいつも決まって、ゲーム場の繁栄なくして業界の発展はあり得ない、ということがあげられ、方法論の一つとして「接客」のグレードアップが常に強調されていました。

本書の企画は、このような経緯から、同部会の部会長でもある㈱カワクスの社長・川楠俊太郎氏に相談することから始まりました。制作に1年弱の月日がかかりましたが、この間、同氏からの多大なご支援、また㈱カワクスの皆様からも多くの適切なアドバイスをいただきました。

マニュアルの内容（ゲームズ探偵の接客報告書）につきましては、月刊誌『アミューズメント産業』１９８８年2月号、3月号の特集「Ｗｈａｔ，ｓ Ｓｅｋｋｙａｋｕ」のために行なった取材をベースにしております。従って本書は、断片的に取材した業界各社の接客ノウハウを一冊にまとめたものといえますが、内容に適切でない部分があるとすれば、それは本書の企画・制作を担当した㈱アミューズメント産業出版の荒谷・富川の責任です。

取材に協力いただいた方々は、別に掲載したとおりです。その中で、特に㈱オスローインターナショナルの老川正三氏、㈱ティ・エム・プラニングの小幡道夫氏には、制作者がゲーム場に従業したことのないハンディを克服できるようにと、数々の暖かいご教示をいただきました。両氏をはじめご協力いただいた皆様に、厚くお礼申し上げます。

昭和63年10月1日

㈱アミューズメント産業出版

接客
大繁盛

昭和63年10月1日　初版発行
発行者　山縣宗夫
発行所　㈱アミューズメント産業出版
〒150 東京都渋谷区渋谷2-2-11 TEL03(407)0901
印刷所　㈱ミヤコ印刷
定価　2000円

•

制作　㈱アミューズメント産業出版
企画・構成　荒谷恒雄
原作・文　富川礼子
漫画・画　後藤　清

•

取材協力（五十音順）
石倉容子氏(㈱友栄)
石山亮輔氏(㈱セガ・エンタープライゼス)
老川正三氏(㈱オスローインターナショナル)
小幡道夫氏(㈱ティ・エム・プランニング)
国枝豊彦氏(㈱カワクス)
黒川義則氏(㈱マタハリー電気商会)
高橋信行氏(㈱カトウ製作所)
田島英明氏(㈱タイトー)
中野孝氏(㈱ナムコ)
畑　晴夫氏(㈲ニュースター)
松村芳樹氏(かもめレンタル)
峯　久氏(峯興業㈲)
宮原久氏(日本ＳＣ遊園協会常務理事)
吉田良徳氏(㈱シグマ)

•

接客大繁盛

接客大繁盛

まんが・ゲーム場管理者のためのサービス・マニュアル五十章

接客
大繁盛

まんが・ゲーム場管理者のためのサービス・マニュアル五十章